

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Jitka Barešová

Sonda do kompetencí občanského poradce

Probe within the competence of civil adviser

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Pavle Kodymové, Ph.D za odborné vedení práce a Doc. Ing. Daliboru Holdovi, CSc. za cenné konzultace a rady.

Zároveň chci také poděkovat všem občanským poradcům, kteří se zúčastnili mé výzkumné sondy.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 2. 1. 2015

.....

Jitka Barešová

Klíčová slova (česky): poradenství, kompetence, občanská poradna, občanský poradce, profesní růst a vzdělávání

Klíčová slova (anglicky): counseling, competence, Citizen Advice, civil adviser, professional development and training

Abstrakt (česky)

Tématem této diplomové práce je sonda do kompetencí občanského poradce. Práce se zaměřuje na zjištění kompetenčních požadavků, které je třeba splňovat pro práci občanského poradce a jak toto vnímají sami poradci. Tato diplomová práce je členěna na dva hlavní bloky, a to na část teoretickou a na část praktickou.

Teoretická část obsahuje charakteristiku a definování pojmů a činností v poradenství s bližší specifikací občanského poradenství a jeho pracovníků. Důraz je kladen na vymezení znalostí, dovedností a hodnot občanských poradců.

Cílem praktické části je zjištění pohledu občanských poradců na kompetence v rámci jejich profese a také na potřeby v této oblasti. Jako hlavní výzkumné otázky byly položeny tyto: „Jakou míru jistoty ve svých kompetencích pociťují poradci v občanské poradně?“ a „Je dostačující dosavadní systém vzdělávání občanských poradců?“ Odpovědi jsou určeny analýzou dat zjištěných kvantitativním průzkumem doplněny o kvalitativní rozhovory s občanskými poradci. V závěru jsou uvedeny návrhy dalších výzkumů k danému tématu.

Abstract (in English):

The theme of this thesis is to probe into the competences of civil advisor. This work focuses on finding competency requirements that must be met for the civil work consultant and also how this all is perceived by consultants themselves. This thesis is divided into two main blocks, the theoretical and practical part.

The theoretical part contains characteristic and defining of concepts and activities in field of counseling with detailed specification of the Civil advice and its staff. The main emphasis is placed on defining the knowledge, skills and values of civil advisors.

The practical part is finding out the perspective of civil advisors competency within their profession and also the needs in this area. The main questions of the research which were asked are the following: "What degree of confidence feel the civil advisers in their competence while counseling?" And "Is current system of education of consultants sufficient?" Responses were gained by data analysis identified by a quantitative survey supplemented by qualitative interviews with community advisors. There are proposals for further research on the topic in conclusion of this thesis.

OBSAH

1	ÚVOD	8
2	TEORETICKÁ ČÁST	8
2.1	RÁMEC SOCIÁLNÍ PRÁCE	8
2.1.1	Cíle sociální práce	8
2.1.2	Metody sociální práce.....	10
2.1.3	Sociální služby	10
2.2	KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	11
2.3	PORADENSTVÍ.....	14
2.3.1	Cíle poradenství.....	15
2.3.2	Poradenské směry.....	16
2.3.3	Realizace poradenství	17
2.3.4	Poradce.....	22
2.4	OBČANSKÉ PORADENSTVÍ.....	26
2.4.1	Cílová skupina	28
2.4.2	Stručná historie občanského poradenství.....	28
2.4.3	Asociace občanských poraden	29
2.4.4	Občanské poradny	30
3	PRAKTICKÁ ČÁST	39
3.1	CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
3.2	METODA SBĚRU DAT	39
3.2.1	Dotazníkové šetření	39
3.2.2	Rozhovor.....	40
3.3	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT	41
3.3.1	Dotazník.....	41
3.3.2	Rozhovor.....	53
4	ZÁVĚR	58
5	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
6	SEZNAM OBRÁZKŮ	62
7	SEZNAM GRAFŮ.....	63

8	SEZNAM ZKRATEK	64
9	SEZNAM PŘÍLOH	65

1 Úvod

Občanské poradenství funguje v České republice již od 90. let 20. století a jako většina existujících služeb si prošlo určitými změnami. Po vzoru zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. byly vytvořeny Standardy kvality občanských poraden a dále se rozšířily možnosti, jak poradny zkontaktovat, a to o e-mailové dotazy. Zákon o sociálních službách mimo jiné také vymezil, jaké požadavky v oblasti vzdělání je třeba splnit pro vykonávání profese sociálního pracovníka, potažmo tedy i občanského poradce. Toto je však pouze jeden z potřebných aspektů pro práci v občanské poradně. A právě na celkový obraz kompetencí občanských poradců je zaměřena tato diplomová práce.

Teoretická část se zabývá vymezením dostupných informací k dané problematice. Zpočátku je uvedeno stručné představení sociální práce, jejich cílů a metod, následuje kapitola ke kompetencím sociálního pracovníka. Další oblast teoretické části práce je zaměřena na poradenství, jeho průběh, fáze i osobu poradce. Závěrečná kapitola obsahuje charakteristiku občanského poradenství, jeho principy, klientelu i krátké uvedení začátků tohoto typu poradenství. Navazuje představení Asociace občanských poraden a jednotlivé typy zařízení, kde je tato služba poskytována s bližší specifikací občanských poraden, které jsou členy zmíněné Asociace.

Empirická část se zaměřuje na odhalení pohledu občanských poradců na kompetence v rámci jejich profese a také na potřeby v této oblasti. Obsahuje vymezení provedených metod výzkumu, analýzy získaných dat a celkové shrnutí zjištěných poznatků s návrhy dalších možných výzkumů tohoto zaměření. Zvolenou metodou výzkumu jsou dotazníková šetření a doplňující rozhovory s občanskými poradci.

2 Teoretická část

2.1 *Rámec sociální práce*

Vzhledem k zaměření této diplomové práce na občanské poradenství, které spadá do oblasti sociální práce, je na místě se o tomto oboru zmínit více.

2.1.1 Cíle sociální práce

Vymezení účelu sociální práce má nejedno pojetí, nicméně často jsou její cíle spojovány se zlepšením sociálního fungování, které je chápáno především jako interakce

jedince s nároky prostředí. Dochází tak prostřednictvím činností různé povahy: preventivní, činnosti na odstranění problému a aktivity směřující k rozvoji klienta (Navrátil, 2001).

Nejčastěji je sociální práce vymezena jako „*společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“. Okruh působení je velmi rozmanitý. Vše může být vykonáváno jak v oblasti individuální se zaměřením na jednotlivce, tak i na úrovni rodinné, skupinové či komunitní. Důraz je kladen na důstojnost, zajištění vhodných životních, společenských podmínek a s tím související uplatnění (Matoušek, 2001, str. 10).

Cíle také přibližuje základní teze pomáhající profese - pomoci lidem tak, aby byli schopni si pomoci sami. Jak uvádí Matoušek (2003) i oblast sociální politiky, snaha o její humánnost a rozvoj se řadí do záměrů sociální práce.

Konkrétní podoba cílů sociální práce se dále odvíjí od zastávaného přístupu, tzv. malých paradigmat, které jsou rozpracovány v knize Základy sociální práce (Matoušek, 2001). Jedná o tři paradigmat - reformní, poradenské a terapeutické. Směr úsilí každého z nich se odlišuje, nicméně jsou zde i jisté podobnosti, kupříkladu změna a rozvoj jsou klíčové jak pro reformní, tak terapeutický typ.

Reformní paradigma

Toto pojetí souvisí se změnou společenského systému, která by umožňovala posílení konceptu rovnosti, a tedy i více příležitostí a možností pro všechny. Snahou je vyšší účast na věcech veřejných a celkové zplnomocňování klienta.

Poradenské paradigma

Základem je především dostatek informací a odpovídajících služeb vycházející z individuálních potřeb klienta. V praxi se jedná kupříkladu o přístup zaměřený na úkol, jenž byl jako jeden z mála vytvořen přímo v rámci sociální práce.

Terapeutické paradigma

Úsilí tohoto pojetí směřuje k celkové psychosociální pohodě jedince. Důraz tedy klade na vztahy a komunikaci. Pro příklad zde poslouží Rogersovský přístup orientovaný na klienta zahrnovaný do humanistických teorií sociální práce.

Sociální práce si dále pro své cíle upravuje existující praktické teorie, které souvisejí s poznatky jejích pomocných oborů (psychologie, pedagogiky, práva, sociologie...). Kromě, již zmíněných humanistických a na úkol zaměřených, jsou jimi i teorie behaviorální, komunikační, psychosociální a další.

2.1.2 Metody sociální práce

Sociální práce reaguje na daný stav a s ním související problémy klienta či klientů, jejich potřeby i možnosti s ohledem na jejich vztahové zázemí, blízké i širší okolí. Metody práce s klientem vyplývají z cílové skupiny, tedy komu je sociální práce poskytována. Může jít o jedince, rodinu nebo větší množství osob, tedy skupinová sociální práce či komunitní a také je zde hledisko širšího systémového kontextu - zda jde o činnosti světového rozměru či týkající se daného státu, případně jde pouze o menší dané území, např. obce. (Matoušek, 2003). Podle Trevithick (2000) jsou dalšími aspekty při volbě metod také zohledňování místa, kde k intervenci dochází a předpokládaná délka práce s klientem.

K porozumění sociální práce je také důležité neopomíjet její historický a sociokulturní kontext (Matoušek, 2003).

2.1.3 Sociální služby

Sociální práce je často poskytována prostřednictvím sociálních služeb. Ty se zaměřují především na osoby, které se ocitají v nepříznivé životní situaci a na řešení nestačí vlastními silami.

Dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou tyto služby rozděleny na tři hlavní oblasti: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Mezi nejvíce poskytované činnosti patří:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,*
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,*

- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- g) sociální poradenství,*
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- i) sociálně terapeutické činnosti,*
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- k) telefonická krizová pomoc,*
- l) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,*
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.*

2.2 Kompetence sociálního pracovníka

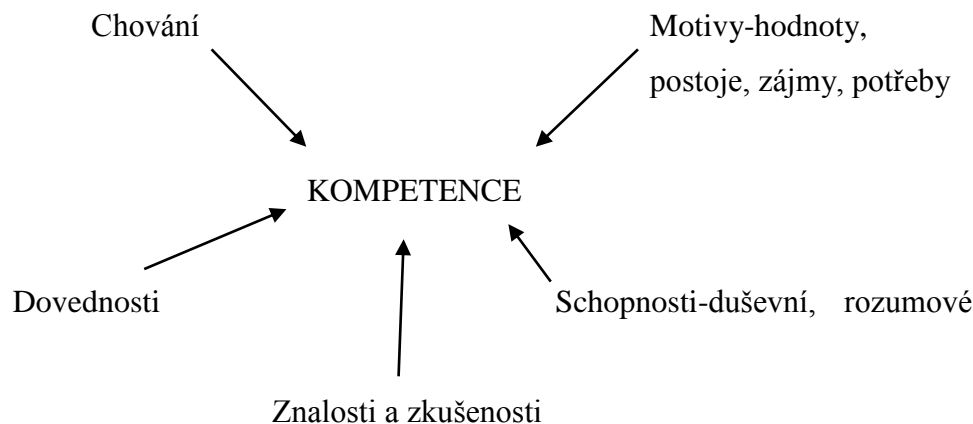
Za kompetence sociálního pracovníka je považován soubor dovedností, znalostí a hodnot, potřebných pro vykonávání této profese.

Obecně lze tedy říci, že se jedná o to, co by měl pracovník ovládat, vědět a jaký by měl být.

Vymezení samotného pojmu kompetence lze najít kupříkladu u Vetešky (2011, str. 75), který jej definuje jako „*takové vlastnosti osobnosti, zejména schopnosti a jim odpovídající vědomosti a dovednosti*“, díky kterým lze úspěšně zvládat určité činnosti v konkrétních situacích i při řešení nelehkých úkolů a případných komplikací.

Palán (in Veteška, Tureckiová, 2008, str. 43) hovoří o kompetenci jako o souboru „*způsobů chování, které určité osoby ovládají lépe než jiné, což jim umožňuje lépe zvládat dané situace*“.

Obr. 1 Model kompetence



[Zdroj: Veteška, Tureckiová, 2008, str. 32, upraveno]

NCVQ (National Council for Vocational Qualifications) zaměřující se na vzdělávání na základě profesních kompetencí, pojem kompetence vymezuje jako „*schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání*“ (Havrdová, 1999, str. 41).

Havrdová (1999), jež se zaměřuje přímo na kompetence sociálního pracovníka, ve své knize *Kompetence v praxi sociální práce* uvádí, že „*jde o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocemi, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat.*“ Tyto kompetence chápe jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role soc. pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“ (Havrdová, 1999, str. 42).

Od pojmu kompetence je velmi blízko k termínu kvalifikace. Někdy jsou používány i jako synonyma, nicméně určitá odlišnost zde je. Mužík (in Veteška a Tureckiová, 2008, str. 54) pokládá kvalifikaci za „*určitý předpoklad k formování profesních kompetencí*“, jejich součástí je hlavně vzdělání a praxe. Kompetence z kvalifikace často vycházejí, mohou se však formovat i nezávisle a zahrnují nejen znalosti, ale i postoje, dovednosti, zvnitřněné hodnoty a zároveň být schopný a motivován pro řešení problémů objevující se v praxi.

„K úspěšnému plnění pracovní role významně přispívají tři jevy: kompetence, kvalifikace pracovníka a rozvoj jeho osobnosti.“ (in Veteška a Tureckiová, 2008, str. 54).

Matoušek (2003) zahrnuje do základních vhodných dispozic a schopností pro osoby působící v pomáhající sféře *komunikační dovednosti, důvěryhodnost, zdatnost, inteligenci a přitažlivost*.

Komunikace patří mezi základní nástroje sociálních pracovníků a je proto velmi zásadní, aby tuto oblast ovládali. Její nedílnou součástí je tzv. aktivní naslouchání, kdy do rozhovoru nevnašíme témata, která nebyla ještě otevřena a snažíme se o maximální porozumění sděleného. Nedochází tedy k pouhému běžnému přijímání informací, ale jedná se o soustředěnost na tuto konverzaci, vnímání i neverbálních projevů, ujišťování se o správném pochopení sdělení včetně metod jako je parafrázování, shrnování, zrcadlení, ale i oceňování.

Dalším neméně důležitým prvkem je **empatie**, tedy schopnost pracovníka podívat se na situaci z pohledu klienta, porozumět jeho chápání a obavám.

Důvěryhodnost pracovníka se odvíjí především od jeho jednání, toho jak celkově působí včetně jeho vzhledu a upravenosti. Do jaké míry působí důvěryhodně je ovlivněno i pověstí pracovníka.

Pro výkon pomáhající profese jsou zásadní i **znalosti a fyzická kondice**. Nejen mít potřebné informace, profesní vzdělání a kurzy, ale také být při síle, poslouchat své tělo a znát své hranice. Do výbavy sociálního pracovníka patří i vyšší *socioemoční dovednosti*.

Přitažlivost je zde chápána nejen po fyzické stránce, ale především, jak je pracovník pro klienta zajímavý a jak je mu sympatický. To může být zvýšeno názorovou a myšlenkovou podobností pracovníka s klientem.

Kopřiva (1997) se při vymezování zásadních dispozic pracovníka v sociální oblasti opírá o výsledky své studie¹. První místo obsadila ochota a vlídnost, dále to byla trpělivost a vyrovnanost, po té porozumění a empatie a teprve na 4. místě znalosti. I Řezníček (1994) staví na stejnou rovinu důležitost předpokladů osobnosti sociálního pracovníka jako potřebu odborných znalostí. Zásadním nástrojem při práci s klientem je osobnost pracovníka, která by měla být kombinací nadání, osobních hodnot, zkušeností a intuitivní tvořivosti.

¹ Dotazníkový průzkum v roce 1994 v domově pro seniory. Určitý počet sester a sociálních pracovníků byl dotázán, jaké vlastnosti by chtěly, aby měl ošetřující personál, který by pečoval o jejich blízké v domově pro seniory.

K výkonu této profese neodmyslitelně také patří etické zásady ustanovené v jednotlivých kodexech pomáhajících profesí. Některé jsou pokládány spíše za jakýsi ideál, jiné jsou reálné a zcela závazné. Kopřiva (1997) uvádí příklad Velké Británie, kde tzv. hodnoty sociálního pracovníka, jsou jednou z hlavních oblastí studia tohoto oboru.

U nás byl vydán Etický kodex sociálního pracovníka² v roce 1995 Společností sociálních pracovníků ČR. Obsahuje nejen obecné etické zásady této profese, ale vymezuje také případné etické problémy a dilemata včetně návrhu postupu možných řešení. Zásady etického chování jsou rozděleny do více okruhů dle toho, ke komu se vztahují: ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. V kodexu jsou také obsaženy potřebné hodnoty pro výkon sociální práce. Nejen že určují její povahu, vztah pracovníka s klientem, kolegy i společností, ale také ovlivňují volbu metody při práci a jsou stěžejní při řešení etických dilemat.

Výkon pomáhající profese je také velmi ovlivňován mírou nasazení pracovníka. Ideálem je nalézt rovnováhu mezi extrémy - příliš angažovaný a neangažovaný pomáhající. U prvního typu, jak hovoří Kopřiva (1997), může jít o nadměrnou kontrolu nad klienty, která často prohlubuje závislost klienta na pomoci. Stejně tak je tomu u dalšího rizika - obětování se pro klienty. Pracovník dělá vše, nemá žádné hranice a stěží odmítá. Při porovnání s neangažovaným pracovníkem, který vše vykonává rutinně, bez bližšího zájmu, individuálního přístupu či dokonce s lhostejností a povýšeností, jde sice o lepší variantu, avšak také ne optimální. Obětující se pracovník se nestihá soustředit na vše podstatné v rámci jeho hlavní náplně. Díky ostatním úkolům a snaze všem vyhovět a vše zařídit, může kvalita jeho práce klesat a často působí roztěkaně, ustaraně a je zde silné riziko brzkého syndromu vyhoření.

„Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v empatickém kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém“ (Kopřiva, 1997, str. 92).

2.3 Poradenství

Obecně lze říci, že poradenství vychází z případové sociální práce, tedy ze zaměření na jedince, jehož středobodem je vlastní síla klienta a jeho schopnosti.

² Vychází z Mezinárodních etických standardů pro sociální práci a Mezinárodní deklarace etických zásad sociální práce.

„Základem je pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost těch sociálně-zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek“ (Havránková in Matoušek, 2003, str. 68).

Určitá forma poradenství se objevovala již na počátku lidských společenství, kdy si členové kmene chodili pro radu k nejstaršímu. Dnes je možné prvky poradenství nalézt ve většině profesí i v běžném životě, ať už v rámci rodiny, přátel či partnerských vztahů.

V sociální práci se jedná o tzv. sociální poradenství, které se dělí na poradenství základní a odborné ³.

V prvním případě jde o poskytnutí informací, přehled klientových možností včetně odkázání na návaznou odbornou pomoc. Toto by mělo být součástí každé sociální služby.

Odborný typ poradenství je obvykle poskytován ve specializovaných poradnách zahrnující již hlubší zaměření, jehož součástí je i terapeutický rozměr. Realizuje se prostřednictvím odborných postupů ovlivňující celkové uvažování klienta a jeho chování.

Poradenství slouží také jako prostor, kde má klient možnost zjistit své schopnosti i nedostatky a postupně odhalovat, jak dosáhnout zlepšení (Matoušek, 2008).

Jak uvádí Hartl (in Matoušek, 2003, str. 86) často je poradenství vymezeno jako *„profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků“*.

I v díle *Vybrané poradenské směry* (Drapela, Hrabal, 1995) se hovoří o spojitosti s oblastí psychologie. V USA jde dokonce o označení poradenská psychologie.

Důkazem propojenosti těchto oborů je také přejmenování uznávané organizace pro poradenství ve Velké Británii, která se v roce 2000 stala Britskou společností pro poradenství a psychoterapii (Dryden, 2006).

2.3.1 Cíle poradenství

Hlavní záměr práce s klientem se odvíjí od **typu poradenství**. Rozlišují se především dva základní druhy, a to poradenství krizové a rozvojové. První uvedený typ se zaměřuje na řešení již nastalého problému, obtížné situace. Oproti tomu rozvojové poradenství slouží k předcházení krizových situací, k naučení rozeznávat blížící se problémy a dokázat nad nimi mít kontrolu.

³ Určeno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách společně s vyhláškou č. 505 pojednávající o standardech kvality.

I když je růst a určité rozšíření dovedností a znalostí součástí poradenství vždy, když je úspěšné, v případě toho krizového se jedná o růst pod tlakem, který není tak efektivní (Hartl in Matoušek, 2003).

Podobné rozdělení je možné najít i u Drydena (2006), který zmiňuje poznatky A. Mahrera z jeho díla *The Goals of Psychotherapy* - účelem poradenství je převážně buď zlepšení psychické pohody klienta či podpoření jeho rozvoje.

Odborníci se shodují, že více efektivní je to, co si zvolí sám klient. Cíle mají být reálné v mezích možností klienta a mělo by z nich vyplývat, čeho jimi bude dosaženo (Culley, Bond, 2008).

Poradce by neměl také opomíjet, že stanovené cíle se mohou v průběhu práce s klientem měnit. Dryden (2006) poukazuje i na situaci, kdy je klientem zvolena možnost, která může jeho problém prohloubit. Jako příklad uvádí osobu trpící anorexií, jež touží po ještě štíhlejší postavě. Zde je důležité pomoci klientovi v nadhledu a podpořit ho v přehodnocení škodlivého záměru.

Již prvotní drobné změny a posun dodává klientovi motivaci a sebedůvěru. Je-li tedy vytyčený cíl příliš náročný a rozsáhlý, je vhodné ho rozfázovat na dílčí kroky, které by klienta udrželi v úsilí (Culley, Bond, 2008).

Je třeba také počítat s klientovým možným strachem z neznámého, neozkoušeného, jenž často nový postup a změnu doprovází. Poradce zde poskytuje oporu a snaží se tyto klientovi obavy eliminovat.

2.3.2 Poradenské směry

K dispozici je celá řada poradenských přístupů zaměřujících se na pomoc při řešení klientovy obtížné situace. V poslední době se vychází zvláště z potenciálu a schopností samotného klienta a jeho blízkého okolí. Každý přístup však vyzdvihuje potřebnou poradcovu dovednost navázání vztahu, intervence a ukončení práce (Hartl in Matoušek, 2003).

W. Dryden ve své knize *Counselling in a Nutshell* (2006) uvádí, že v poradenství převládají tři poradenské přístupy, a to kognitivně-behaviorální, psychodynamický a zaměřený na osobu. Liší se kupříkladu mírou aktivity a vedení v komunikaci. V psychodynamickém přístupu převažuje spíše nedirektivní, méně aktivní styl, naopak je tomu v kognitivně-behaviorálním poradenství, které používá direktivnější a aktivní způsob

komunikace. Dále jsou patrné rozdíly v rozsahu poradcových osobních informací, které klientovi sdělí. Toto tzv. sebeodhalení se objevuje více v přístupu zaměřeném na osobu a v kognitivně-behaviorálním. Nebo také to, zda je upřednostňován spíše vztah poradce a klienta, jako je tomu v typu na osobu zaměřeného poradenství či důraz spíše na plnění úkolů, které převažuje v kognitivně-behaviorálním přístupu.

Konceptu občanského poradenství, na které se tato práce zaměřuje, je nejbližší typ kognitivně-behaviorální, kde je podstatný prvek naučení klienta nového způsobu myšlení a užitečných dovedností k řešení jeho situaci.

2.3.3 Realizace poradenství

Základním nástrojem poradenství je **rozhovor**. Tedy i práce s otevřenými a uzavřenými otázkami a dalšími metodami, jež napomáhají dotvořit celkový obraz situace klienta.

Schopnost vést profesionální poradenský rozhovor, který působí přirozeně, je výsledkem výcviku a zkušeností. Zvolit správnou míru vedení, četnost a druh otázek a pomocných technik, práce s emocemi, nepřehlédnout skryté významy, vnímat i neverbální projevy. Jak uvádí P. Hartl, porozumět nejen obsahu sdělení, ale také vnímat jeho průběh. Být také připraven „*rozhovor nenásilně přerušit, usměrnit nebo odmítnout pokračovat v komunikaci určitým směrem, což je třeba provést jasně, klidně, nekompromisně a neagresivně*“ (Hartl in Matoušek, 2003, str. 102).

Culley a Bond (2008) jako součást poradenského procesu uvádějí vhodné postupy a dovednosti, které napomáhají k dosažení vytyčeného cíle. Jedná se především o schopnost sledování a naslouchání klientovi a dále zjišťovací a reflektivní dovednosti.

Velmi důležitá je v poradenském rozhovoru **důvěra**, díky které se klient otevře a je ochotný sdělit kompletní i citlivé a pro něj bolestivé informace. Poradce musí mít na paměti, že tato sdělení, byla určena pouze pro něj a je zde vázán mlčenlivostí. Předem by měl být klient srozuměn s povinností poradce nahlásit případné trestní jednání.

Toto téma mlčenlivosti je možné rozšířit o pohled W. Drydena (2006), jenž hovoří o informovaném souhlasu. Považuje za důležité, aby byl klient seznámen s podstatou poradenství (co zhruba klient může očekávat), technickými otázkami (délka setkání apod.), přístupem dle kterého poradce postupuje a již zmíněnou oblastí mlčenlivosti s možnými výjimkami.

Příprava rozhovoru

Ještě před realizací samotného rozhovoru s klientem, je třeba zajistit vhodné prostředí a podmínky pro něj. Jde o vyhrazení určitého času na sezení s omezením rušivých faktorů, jako mohou být telefonáty, hluk okolí či vyrušení dalšími osobami. Kopřiva (1997) dodává i potřebu vyladění poradce na rozhovor a případné připomenutí si klienta a jeho situace, nejde-li o první setkání.

Proces poradenského rozhovoru

I zde existuje více pojetí. Někteří odborníci uvádějí rozdělení poradenského rozhovoru na 4 i více fází. Kupříkladu Drapela a Hrabal (1995, str. 11-13) rozlišují fáze:

- *Seznámení, vytvoření kladného vztahu s klientem*
- *Diagnóza klientova problému*
- *Volba cíle a alternativy řešení problému*
- *Klientovo rozhodnutí a zhodnocení výsledku.*

Hartl (in Matoušek, 2003, str. 89) zmiňuje rozdělení McMahona (1990):

- *Navázání vztahu*
- *Shromažďování informací, popis problému a jeho hodnocení*
- *Stanovení cílů, plány jednání, intervencí, oslabení tíživosti situace*
- *Vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit*
- *Zpětná vazba, zhodnocení průběhu práce a její závěr.*

V každém případě jde o na sebe navazující kroky s respektováním skutečnosti, že reálný rozhovor je vždy plynulý bez výrazných přechodů ve svých částech. Ty jsou zde pro zjednodušení označeny jako zahájení, průběh a závěr.

• Zahájení

V počáteční fázi je velmi důležité vytvořit bezpečnou a příjemnou atmosféru. K nenucenosti může přispět také zahájení rozhovoru lehčími tématy, což je vhodné zvláště když je klient rozrušený (Kopřiva, 1997).

Tato úvodní část rozhovoru slouží především k získání nutných informací, avšak již zde začíná budování podstatného vztahu klienta a poradce.

Účelné je zde soustředěné naslouchání kombinované s otázkami, přičemž důležitá je i forma otázek.

Při orientačním průzkumném rozhovoru, kdy se objevuje více uzavřených otázek, je třeba objasnit smysl těchto dotazů a upozornit na důležitost správných odpovědí.

Poradce projevuje zájem o klienta a to co sděluje, nevnaší své postoje, soudy či ovlivňující komentáře. Nezesměšňuje klienta a také nebagatelizuje jeho situaci. Poradce se snaží přiblížit klientovi, volí méně odborné výrazy, přizpůsobuje tempo řeči a celého hovoru, ale to vše jen do jisté míry. Je tedy nepřijatelné kupříkladu přebírání vulgárních pojmů, které klient používá.

- **Průběh**

Některé rozhovory mohou probíhat pouhým nasloucháním. Mohou se objevit i různá tichá místa, odmlky, ale i ty mají často svůj význam. Může jít o situaci, kdy si klient není jistý tím, jak nejlépe zformulovat, co chce sdělit či je pro něj obtížné o daném tématu, situaci hovořit. Náhlé přerušování by mohlo způsobit, že některé důležité informace nebudou vysloveny. Pokud je však taková to pauza příliš dlouhá, je vhodné uvést poznámku či dotaz, aby byl klient povzbuzen k pokračování.

Podle Hartla (in Matoušek, 2003) je naslouchání tvořeno především těmito 3 prvky:

- naslouchání a porozumění slovním sdělením klienta,
- pozorování a čtení klientova neverbálního chování,
- začleňování sdělovaných obsahů do celkového kontextu každodenního života.

Jak bylo již zmíněno, aktivní naslouchání provázejí různé pomocné postupy, které rozhovor zpřehledňují, upřesňují, povzbuzují klienta a jsou důkazem opravdového zájmu o něj a o informace, které sděluje.

Pokud poradce **parafrázuje**, jde o uvedení již sděleného jinými slovy. Parafrázování otvírá klientovi možnost vše upřesnit či doplnit. Bývá jednodušší a stručnější než sumarizování.

Při **sumarizaci** dochází k shrnování uvedených informací. Je vhodné ho používat vždy po sdělení větší části příběhu klienta a tedy v průběhu celého rozhovoru i na jeho začátku a

v závěru. Slouží k zprehledňování, ale také ujištění poradce, že správně chápe, co bylo řečeno.

Méně poradce užívá **komentáře**. A to v případě, kdy je třeba klienta povzbudit k pokračování, doplnění sdělení.

Naproti tomu **otázky** se v rozhovoru objevují často. Jsou třeba k rozšíření informací, upřesnění a navrácení ke stěžejnímu tématu. Jako u všech ostatních technik, i zde je nutné vědět, kdy a v jakém množství je použít. Přemíra dotazů může klienta odradit, vyděsit, zahltit, a při nedostatku otázek může být něco důležitého neodhaleno. I s tím související **doptávání** by mělo být užíváno citlivě. To je obvykle zapotřebí v situacích, kdy jde o témata pro klienta těžká a citlivá. Více by se měli používat otázky otevřené, které dávají klientovi volnost odpovědi i vyjádření pocitů a názorů. S uzavřenými otázkami, tedy těmi, na které jsou dané možné odpovědi (typu ano/ne, vím/nevím, chci/nechci), by se mělo šetřit. Slouží pro získání konkrétních přesných údajů. Při jejich vyšší četnosti, může rozhovor působit spíše jako výslech, což není žádoucí.

Při užívání tzv. **ozvěny** se jedná o opakování zásadních slov, které klient uvedl. Často jsou to slova vyjadřující prožitky, pocity i důležitost a smysl, který klient k řečenému přikládá. Slouží k rozvinutí a upřesnění klientových myšlenek a sdělení. Je třeba dbát na správné a přiměřené používání této techniky. Při jejím nevhodném užití, mimo jiné, může klient nabýt pocitu, že je zpochybňováno, co uvedl.

Dle Hartla (in Matoušek, 2003) jsou nejčastějšími překážkami v aktivním naslouchání:

- Netrpělivost - namísto naslouchání klientovi poradce více přemýšlí nad tím, jak dále postupovat, co poradit apod.;
- Starosti - věnování se více vlastním myšlenkám a obavám;
- Nesoulad - obtíže při pochopení díky velké odlišnosti situace, zážitků a zkušeností poradce a klienta;
- Podobnost problémů - opačný případ předchozího Nesouladu - klientova situace se podobá poradcově, může docházet k porovnávání;
- Pocity - vnímání spíše vlastních pocitů než sdělení;
- Fyzická kondice - i zdravotní stav a aktuální kondice může negativně ovlivnit snahu aktivně naslouchat.

Nesprávné je také naslouchání filtrované, soucitné a hodnotící.

Podstata **filtrovaného naslouchání** je založena na dávání větší pozornosti určitým částem sdělovaného dle osobních, socializací, kulturou a zkušenostmi vytvořených filtrů. Často tak dochází nevědomě a jsou spojeny s různými předsudky. Poradce by si tedy měl být vědom těchto svých filtrů a nenechat se jimi ovládat.

Také je třeba zvládnutí emocí, které člověka mohou ovlivňovat. Poradce může být natolik emocemi a soucitem ovlivněn, že přehlédne důležité okolnosti klientova případu. Nehledě na to, že toto **soucité naslouchání** utlumuje aktivitu klienta a celkovou spolupráci.

Při **hodnotícím naslouchání** přijímání řečeného podléhá více či méně vědomému posuzování co je a není správné, vhodné, přijatelné a může tím být ovlivňován i klient.

Poradce by měl být schopen rozpoznávat i možné **skryté významy**, které ve sděleném mohou být ukryty. Tedy být pozorný k častému přerývání, bránění se určitým tématům či opakované vrácení se k řečenému. Pokud se klient některým tématům opakovaně vyhýbá, poradce by měl být trpělivý, měl by být schopen si na odpověď počkat a nevynucovat si ji. Když na toto není klient připravený, mohl by uvést nějaký výmysl, aby už ho netížil tlak, který na něj poradce mohl nevhodnými otázkami vyvinout. Dalším uvedeným problémem může být situace, kdy se klient stále vrací a opakuje stejné myšlenky, což je často označováno jako mluvení v kruhu. Účinné bývá nadést téma, které bylo dříve zmíněno, ale nerozvinulo se.

V průběhu rozhovoru může docházet i na témata, která jsou pro klienta těžká a citlivá. Platí zde, že čím dříve se s těžkou událostí po jejím prožití pracuje, tím lépe. Je tím i snížena pravděpodobnost posunu zážitku do podvědomí a nežádoucí transformace na dlouhodobější úzkost.

Kopřiva (1997) upozorňuje na podlehnutí soucitu pomáhajícího, případně až o jeho splývání a ztotožnění se se situací klienta a tedy i ochromení lítostí, rozhořčením, úzkostí či bezradností. V tomto rozpoložení však není možné klientovi pomoci a být mu potřebnou oporou. Důležité je klientovi dát prostor k prožití těžkých pocitů a jeho doprovázení, nikoliv ani pouhé utěšování. Jde o empatický přístup, kdy pomáhající vnímá, chápe prožitky klienta a citlivě na ně reaguje, avšak zůstává sám sebou. Za nějaký čas silné pocity odezní a objeví se otázka *Co dál?* Je to důkaz navracení se klienta do reality a krok k jeho postupnému osamostatnění.

Poradce by měl být připravený i na situaci, že se klient rozpláče či silně prožívá a projevuje různé emoce. Pláč však může být také manipulativním nástrojem klienta. I proto

je třeba profesní výcvik. Stejně tak potřebná schopnost přijetí klienta se utváří během výcviku a zkušeností. Poradce by měl poskytovat nejen nehodnotící postoj, ale chápat i klientovi prožitky, hodnoty a názory, i když jsou odlišné od těch jeho. Jde o aktivní a pozitivní chápání, nejen odmítání vynášet soudy. Dále by poradce nemělo zaskočit ambivalentní jednání, pocity, přání či postoje, které někteří klienti mohou mít. I situace, kdy je s klientem domluvený určitý postup, vytvořený plán, s kterým souhlasil, avšak nakonec jej nezrealizuje, není výjimkou. Časté bývá i protiřečení, kdy zpočátku rozhovoru může klient vyslovit něco, co později změní či popře. Může být způsobeno pocity viny a nevyznání se v sobě samém.

V hlavní části rozhovoru dochází kromě naslouchání také k předávání informací a rad. Informací se rozumí jistá skutečnost, údaj, o kterém klient nevěděl. Rada je určité doporučení, jak se získanými informacemi pracovat (Hartl in Matoušek, 2003).

- **Závěr setkání**

Na konci setkání často dochází k velmi důležitým sdělením. Klient bývá více uvolněný a závěrečné věty mohou kupříkladu prozradit do jaké míry a zda vůbec klient věří ve vyřešení či změnu jeho situace, co je proto ochoten udělat, ale i zásadní doplňující informaci či přiznání (Hartl in Matoušek, 2003).

Celková spolupráce s klientem je ukončována postupně, po pokrocích a získání větší autonomie. Klient by měl být schopen uvědomovat si možnosti, které v dané situaci jsou a pro některou z nich se dokázat rozhodnout.

2.3.4 Poradce

Je zde více aspektů, které je třeba splňovat pro práci poradce, ať už jde o kvalifikaci, osobnostní předpoklady či otázku dalšího rozvoje a vzdělávání.

Osobnost poradce

Jde o odborně kvalifikovanou osobu s určitými potřebnými povahovými prvky-citlivý empatický přístup, úcta a respekt ke druhým, mít racionální pohled, přehled a nebyt nerozhodný a předpojatý. Budoucí poradce by měl mít ještě před zahájením studia v terapeutické oblasti jisté osobnostní předpoklady, vlastnosti pro tuto činnost (Hartl in Matoušek, 2003).

Hartl dále zmiňuje poznatky Drapela: „Některé z těchto vlastností jsou dány geneticky (*dostatečná inteligence, životní energie, přirozený optimismus, otevřenost a flexibilita*). Jiné si kandidát osvojil vlastními rozhodnutími při utváření své stupnice hodnot-životní zralost, vnitřní poctivost, respekt pro lidská práva a snaha pomáhat druhým, i když jsou etnicky nebo názorově odlišní“ (Hartl in Matoušek, 2003, str. 93).

Konkrétněji vymezuje požadavky na poradce B. Hopson (Hartl, tamtéž):

- Ovládat zásadní dovednosti, jako jsou otevřenost, empatie a úcta, které jsou pro klienta důkazem, že poradci může důvěřovat a že klientovi rozumí.
- Dokázat vyhledat a pojmenovat problém prostřednictvím otevřených otázek, sumarizováním, vyjednáváním, reflektováním, konkrétností a nevyhýbáním se nezbytným střetům. To klientovi napomáhá k rozmluvení, ujasnění si svých pocitů i důvodu proč se takto cítí, přemýšlení o svých možnostech a také nebát se zkoušet různé alternativy.
- Přijít na vhodné možnosti řešení. Je zapotřebí, aby poradce byl schopen vytyčit oblast problémů, řešit je, volit správné metody a plánovat nutné kroky. Klient díky tomu bude vědět, jak má postupovat, bude schopen si vymezit své úkoly a naplánovat i zrealizovat, co je třeba.

W. Dryden (2006) toto ještě rozšiřuje o opravdovou touhu klientům pomoci. Přání být klientovi prospěšný má být poradcem vyjadřována v takové míře a způsobem, aby to tak cítil i klient. Je pravděpodobné, že v případě, kdyby poradce projevoval pouze povrchní, necelistvý zájem o klienta a jeho situaci, klient by to vycítil, poradci by se dostatečně neotevřel a nedůvěřoval by mu.

„Úroveň poradenské praxe závisí-pokud jde o osobnost poradce-především na jeho třech charakteristikách: Předně na bazálních povahových dispozicích, zvláště na jeho potřebách (např. na potřebě pomáhat) a na komunikačních schopnostech. Za druhé na teoretických znalostech a konečně na poradenských dovednostech, které poradce získává ve výcviku a vlastními zkušenostmi“ (Drapela, Hrabal, 1995, str. 85).

Osobní rozvoj poradce

Do této oblasti patří množství a širší schopností, vnímání svých úspěchů a vývoje, napomáhat k rozvoji i druhým prostřednictvím vhodných dovedností a zároveň se od

druhých dokázat něco naučit. Součástí je také dávat a přijímat oporu skrze komunikaci a silnější uvědomění sebe sama a přijímání své osobnosti se všemi klady i zápory. Díky neustálým proměnám, ke kterým během života dochází, je znalost sebe samého nekončícím procesem.

„Čím lépe si poradce uvědomuje, kdo je, v čem je jeho síla a v čem slabost, jaké jsou jeho aktuální potřeby, hodnoty, předsudky, tím spíše se může zaměřit na rozvoj těch dovedností, které mu chybějí a které potřebuje zvládnout“ (Hartl, P. in Matoušek, 2003, str. 94).

Do oblasti osobního rozvoje je možné zahrnout i určité prvky k ochraně poradce, obraně proti vyhoření. Patří sem supervize, osobní terapie a trvalý profesní růst (Dryden, 2006).

Havrdová (1999) o profesním rozvoji hovoří jako o otevřenosti pracovníka novým poznatkům a podnětům v rámci povolání a schopnost je zařadit do svých názorů a jednání. Za ideál považuje dosáhnutí *neuvědomované znalosti*, kdy pracovník přirozeně volí vhodné postupy a aktivity, aniž by nad nimi musel více přemýšlet. *Pracovník ani neví, že ví a umí*. Další možné úrovně jsou *uvědomovaná znalost*, která postrádá nenucenost a lehkost předchozího typu; *uvědomovaná nevědomost*, při které pracovník ví o svých profesních, znalostních nedostatecích, kterého tíží a snaží se o nápravu a nejméně žádoucí je *neuvědomovaná nevědomost*, kdy pracovník své profesní mezery ani nevnímá (Havrdová, 1999, str. 23).

Dosažením nejvyšší úrovně vše nekončí, jde o opakující se proces.

Odbornost poradce

Základní kvalifikační rámec poradce se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006Sb.:

- a) *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 561/2004 Sb. ve znění zákona č. 383/2005 Sb.) v oborech, vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku,*

sociální péči nebo speciální pedagogiku akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 111/1998 Sb. ve znění pozdějších předpisů),

- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),*
- d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.*

(Zákon č. 108/2006 Sb., §110 odst. 4)

Hartl (in Matoušek, 2003) uvádí, že důležitá je kvalitní teoretická základna s potřebnými znalostmi včetně toho jak získanou teorii využít v praxi. Jedná se zvláště o poznatky z psychologie, především o hlavních poradenských školách a z nich vyplývajících teoriích osobnosti. Mimo jiné odbornost poradce vychází i z teorie a metod, podle kterých při své práci postupuje. Na toto přichází v průběhu studia a výcviku, kdy si ujasňuje k jakému pojetí, teorii má nejbližší a postupně si tak vytváří *své odborné zaměření* a vlastní osobitý styl při pomáhání druhým.

Praktický nácvik se zaměřuje na celý poradenský proces včetně vhodných postupů a pomocných technik.

Důraz je kladen na komunikační dovednosti, schopnost rozeznávat mezi pomocí a kontrolou včetně znalosti, kdy a proč daný způsob práce použít. V případě kontroly je do jisté míry klientův problém přebírán poradcem a jedná se o potřebný a účelný postup vycházející ze zájmu jiných osob, například rodiče. Naopak pomoc je založena na zájmech samotného klienta a opírá se o spolupráci mezi jím a poradcem. Jedná se o klientem zvolenou formu spolupráce na úrovni rovnocenného vztahu.

Jednotlivé typy, dle potřeby míry účasti poradce, popisuje I. Úlehla (1999). V oblasti kontroly se jedná o *opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování*. Při pomáhání jde o *doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapii*. Dalo by se říci, že vše co pomáhající podnikne bez výslovného přání klienta je kontrolou. Ne všichni odborníci s touto

myšlenkou I. Úlehly souhlasí. Kopřiva (1997) upřednostňuje názor, že si mnohdy ani klient sám není vědom toho, co potřebuje.

Za kontrolu například nepokládá, když se pracovník zajímá o situaci klienta a vyptává se na různé s tím související okolnosti, i když si klient přišel pouze pro peněžní dávku a o žádnou další pomoc, službu či konzultaci a informace nežádá. Pomoc dále vidí i v situaci, kdy sestra trvá na provádění rehabilitačních cviků u pacientky po její operaci, i když sama pacientka o to zájem nemá.

S tímto tématem souvisí i problematika moci. Klient je svým způsobem méně mocný už tím, že si neví s něčím rady a naopak pracovník je mocnějším už jen tím, že nabízí pomoc.

„Mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci“ (Kopřiva, 1997, str. 40).

Poradce má v tomto směru výhodu, že nemá prakticky žádnou institucionálně přidělenou moc a tedy i míra nedůvěry a odstupu klienta nemusí být tak silná.

Dále jsou zde poznatky L. M. Brammera a V. J. Drapela, které uvádí Hartl (in Matoušek, 2003). Zahrnují to, čím by měl správný poradce disponovat:

- aktivní naslouchání zahrnující i parafrázování zásadních klientových myšlenek;
- schopnost citlivě upozornit na případné rozpory ve sdělení klienta, či pokud je řečené v nesouladu s jeho jednáním;
- správné pochopení klientova sdělení včetně neverbální složky;
- dovednost správného zahájení i ukončení spolupráce s klientem;
- sumarizovat klientovo vyprávění a citlivě interpretovat jeho význam s možností úprav a doplnění od klienta;
- schopnost klienta motivovat k spoluúčasti i v terapeutické oblasti;
- poskytování jasných údajů, které klientovi pomohou v rozhodování.

2.4 Občanské poradenství

Občanské poradenství probíhá zvláště rozhovorem napomáhající k rozvoji klienta, a to mimo jiné tím, že v něm mobilizuje schopnosti pro řešení jeho obtížné situace.

Převažuje zde systematický přístup, který staví do role experta na klientův problém jeho samotného. On nejlépe ví, co prožívá, jaká má trápení, přání a pro jejich vyjádření

může každý potřebovat odlišnou míru pomoci. Společně se hledají možnosti, avšak volba mezi nimi a rozhodování je na klientovi.

Poradce je v systematickém přístupu brán jako součást poradenského procesu a tím má také vliv na jeho výsledky. Měl by znát, kdy je vhodné aplikovat spíše kontrolu a kdy pomoc a v jaké míře. Nicméně jádrem občanského poradenství je především spolupráce, tedy nabízená pomoc. Její šíře a okruh problémů, na které se poradenství zaměří, vyplývá z tzv. zakázky, tedy dohody poradce s klientem. Ta má obvykle ústní formu.

Podrobněji tento proces popisuje I. Úlehla: „*Aby pracovník přesně věděl, kdy může mluvit o pomoci, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující:*

1. *Prvním krokem je klientova **objednávka**, to znamená přání.*
2. *Druhým krokem je pracovníkova **nabídka**. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to jeho odpověď na objednávku. Tedy nabídka pomoci vycházející vstříc hledání pomoci.*
3. *Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme **dojednávání** či nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, čili **zakázce** ne kontraktu. To jsou synonyma označující, že se pracovník s klientem domluvili na společné práci, jejími cíli a cestě, jak jej dosáhnout“.*

(Úlehla, 1999, s. 21)

Obecně lze říci, že pro využití občanské poradny je více způsobů - osobní návštěva, telefonický či písemný kontakt a v dnešní době i elektronická forma⁴. Ne však každá poradna může z kapacitních, časových a finančních důvodů nabízet všechny tyto možnosti.

Zájemce o občanské poradenství je nejprve seznámen s tím, co služba obsahuje, jak vše probíhá a na tomto základě se rozhodne, jestli ji využije nebo ne. Určitý základní rámec včetně Charty OP by měla mít každá poradna k pročtení již v čekárně.

Není výjimkou, že zájemce mívá o službě jiné představy než je skutečnost. Může se kupříkladu jednat o situace, které popisuje W. Dryden (2006). V poradenství se nejedná o:

- pasivní přijímání „léčby“- jde o spolupráci klienta a poradce,
- přátelství - vztah poradce a klient je velmi důležitý prvek, avšak má určité profesní hranice.

⁴ Statisticky nejvyužívanější je osobní návštěva.

Jednotlivé činnosti v rámci pomoci, které se objevují i v občanském poradenství, přibližuje Hartl podle M.Scallyho a B.Hopsona (in Matoušek, 2003):

1. podání jednoduchých věcných informací;
2. poskytnutí rad-po seznámení se s klientovou situací, nabídnut i odborný pohled na to, jak nejlépe postupovat;
3. pomoc prostřednictvím učení-zaměření se na to, aby klient nabyl nové dovednosti a znalosti, které přispějí k řešení jeho problému;
4. psychologický náhled-cílem je, aby klient porozuměl svému problému včetně příčin jeho vzniku a poskytnout mu možnosti, které by vedly k řešení jeho situace;
5. přímá akce-pracovník za klienta něco vykoná či zajistí, co je pro něj nezbytné;
6. pomáhání změnou systému-poradce se snaží o změnu systému, kvůli kterému je klient v obtížné situaci.

2.4.1 Cílová skupina

Okruh klientů je v občanském poradenství velmi bohatý. Na rozdíl od specializovanějších poraden, které se zaměřují na určitou problematiku či konkrétnější cílovou skupinu jako jsou manželské, profesní a jiné poradny, do občanských poraden může přijít téměř kdokoliv. Přesněji osoba splňující základní pravidla jako nebýt pod vlivem drog či alkoholu.

2.4.2 Stručná historie občanského poradenství

Počátky občanského poradenství, a tedy i 1. občanské poradny, byly založeny před druhou sv. válkou ve Velké Británii. Snahou vlády v tomto období, bylo vytvořit organizace, jež by sloužily k informování občanů o systému sociální péče v zemi.

Zaměření a náplň těchto poraden se měnil v čase dle potřeb občanů. Dříve se často jednalo o zprostředkování kontaktu mezi válečnými zajatci a jejich blízkými či možné formy pomoci. Později se občanské poradny zabývaly spíše problematikou bydlení a nezaměstnanosti.

V současné době jsou její služby ve Velké Británii financovány státem a městy a patří mezi zásadní a uznávanou složku veřejné správy v oblasti zájmů občana (Richterová, 2002).

Určenými prioritami jsou-usnadnění přístupu ke službě občanského poradenství, rady a pomoc zaměřující se na správná a aktuální témata a posílení efektivity poskytování služby⁵ (Citizen Advice, 2014).

V České republice se občanské poradenství objevuje koncem 90. let 20. století, a to především díky Marii Philips, která působila jako dobrovolnice v občanské poradně v Anglii a představila tento koncept poradenství při své návštěvě České republiky. V roce 1997 tak vzniklo, z iniciativy několika českých osobností, Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. Vše bylo vytvořeno na základě upraveného britského modelu těchto poraden, tak aby byla možná realizace v našich podmínkách (Nečasová, in *Sociální práce* 4/2013).⁶

Na vzniku se také podíleli odborníci právě z Velké Británie, kteří napomáhali i při vytvoření stěžejních materiálů, například Charty občanských poraden (příloha 1).

2.4.3 Asociace občanských poraden

Asociace občanských poraden (dále AOP) byla založena roku 1998 z původního Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. Obstarává povinné úvodní školení pro nové budoucí poradce „Práce s klientem v občanské poradně“⁷, dále poradnám poskytuje počítačový právní program ASPI s aktuálními i již zrušenými zákony a předpisy, které poradny využívají. Asociace také spolupracuje s dalšími odborníky, kteří mimo jiné poradnám vytvářejí tzv. informační databázi, která je rozdělena do tematických okruhů, nicméně její aktualizování a udržování je poměrně nákladné, tudíž v současné době není příliš obsáhlá.

V průběhu roku AOP zajišťuje různá proškolení, doplňující informace a materiály. Zaměřuje se zvláště na témata, která si nejvíce žádají samotní poradci a oblasti

⁵ Priority určené pro rok 2013/2014.

⁶ Kupříkladu ve Velké Británii je OP založeno na dobrovolnictví a tzv. laických poradcích, avšak u nás tento termín lidé neakceptují (Nečasová, M. *Rozhovor* in *Sociální práce* 4/2013).

⁷ Později vznikl ještě 2. modul „Práce s klientem v občanské poradně II“, který je nepovinný a je realizován po určité době v praxi pro celkové oživení.

s četnými změnami. Pro poradny je přes AOP také zajištěn odborný právník, který je k dispozici na e-mailu a upozorňuje na důležité legislativní změny a novinky.

Vize, jež by AOP ráda zrealizovala je, aby každá větší obec měla svou občanskou poradnu a naplňovala potřeby dané lokality (Richterová, 2002).

Pro bližší představu rozmístění poraden a pomocných pracovišť poslouží následující mapa.



Obr. 2 Rozmístění poraden na mapě ČR.

[Zdroj: <http://www.registrfirem.cz/asociace-obcanskych-poraden-p76364.html>]

Vzhledem k nestabilní finanční situaci dochází k neustálým změnám, a tak v současnosti pod AOP funguje 37 občanských poraden, 3 detašovaná pracoviště (Havířov - Šumbark, Ostrava, Šumperk) a 32 kontaktních míst.

2.4.4 Občanské poradny

OP nenahrazují jiné specializované odborné poradny či úřady, svým působením těmto institucím napomáhají a měly by být ve vzájemné spolupráci.

Dnes existují dva **druhy občanských poraden** (dále OP). Jsou to občanské poradny dle zákona o sociálních službách a občanské poradny, které jsou členy AOP.

OP dle zákona o sociálních službách

Tyto poradny jsou založeny dle podmínek zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Občanskou poradnou je zde instituce poskytující:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,*
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*

- 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.*

OP, které jsou členy AOP

Druhým typem jsou občanské poradny, jež jsou navíc součástí AOP. Kromě výše uvedeného pro první typ OP splňují a řídí se Chartou občanského poradce, jejich etickým kodexem, standardy občanského poradenství, dbají na další vzdělávání a hradí roční členský poplatek⁸.

Cíle OP, které jsou členy AOP

Hlavní zaměření a význam občanských poraden obsahuje jejich *Charta* (Asociace občanských poraden, 1998), která mimo jiné uvádí, že „*usilují o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopnosti vyjádřit účinně své potřeby*“.

Jedná se tedy o zplnomocňování klienta, pomoci mu zorientovat se v dané situaci a společně s ním odhalit možnosti, které jsou k dispozici.

⁸ Tento členský příspěvek je kolem 20 000Kč za rok.

Podobně poradenství vymezuje i Úlehla ve svém díle *Umění pomáhat* (1999):

„Poradenství je spoluprací klienta s pracovníkem. Pomoc se rozvíjí na základě klientova přání, jímž míří k rozvinutí vlastních možností. Klient u sebe pociťuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cílů. Přeje si odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit repertoár možností. Na to odpovídá pracovník nabídkou rad, návodů či námětů.“

Dalším důležitým úkolem občanské poradny je spolupráce se státní správou a dalšími organizacemi, kterým prostřednictvím rozboru klientových problémů poukazují na nedostatky v zákonech, nevhodné postupy úřadů či opomíjené oblasti.

Na základě analýzy problémů, s kterými se lidé potýkají, pak prostřednictvím AOP upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatek legislativy, aplikační praxe a na neřešené problémy.

(AOP, *Charta občanských poraden*, 1998)

Principy OP

Občanské poradny jsou při své činnosti vázány 4 základními principy, a to nestranností, diskrétností, nezávislostí a bezplatností.

Blíže jsou vymezeny kupříkladu v Etickém kodexu občanských poradců.

Nestrannost, tedy nezájatost, objektivita. Ukázat klientovi různé pohledy na jeho situaci. Poradce neovládají jeho předsudky, pocity a názory.

Jak bylo již zmíněno výše v obecné kapitole o poradenství, i zde platí zásada **diskrétnosti**. Tedy to, co bylo v průběhu poradenského setkání sděleno, zůstává v poradně. Pouze v případě trestného jednání je nutné nahlášení⁹, o čemž by klient měl být předem informován.

I **nezávislost** se vztahuje jak na poradnu, tak na samotného poradce. Činnost poradny nesmí být vedena jinými orgány a to včetně finančního zajištění, což při současné situaci není jednoduché. Poradce také není řízen jinou osobou či subjektem a vychází ze zájmu klienta.

Občanské poradenství je poskytováno **bezplatně**. Tedy všem, nejen sociálně znevýhodněným, zdarma. Každá poradna má také pravidla na přijímání případných darů.

Dalšími zásadami, kterými se občanské poradenství řídí je univerzálnost, zkráceně řečeno rady všem a v každé oblasti. Dále jde o tzv. občanský princip. Dříve toto poradenství probíhalo na úrovni občan občanovi, nyní je poskytováno odborným

⁹ Dle §167 Trestního zákona Nepřekazení trestného činu.

poradcem, avšak i tak je jednání založeno na nenadřazenosti nad klientem včetně užívaného jazyka.

Poradce v OP

Lidé, kteří přicházejí do těchto poraden, se často chybně domnívají, že zde pracují právníci či podobní specialisté, jde však o proškolené odborné poradce. Kromě základního kvalifikačního rámce, který je určen zákonem o sociálních službách Sb. č. 108/2006, je každý nový poradce povinen absolvovat 2 týdenní školení „Práce s klientem v občanské poradně“ a po určitou dobu být pod dohledem zkušeného kolegy. V rámci tohoto školení probíhá bližší seznámení se základními principy OP, Chartou i Etickým kodexem občanského poradce (Příloha 2) a dále je jeho součástí i nácvik vedení poradenského rozhovoru. Nejprve se budoucí poradce účastní rozhovoru klienta s poradcem jen v rámci náslechu, po té jsou jeho kontakty s klienty doprovázeny zkušeným kolegou. Samostatná poradenská činnost přichází až v době, kdy kolega, pod jehož dohledem budoucí poradce byl, usoudí (po konzultaci s ním), že je již připravený. Supervize je nedílnou součástí výkonu této profese, stejně jako průběžná školení na aktuální změny v zákonech, potažmo tedy i v informační databázi OP (Richterová, 2002).

Dle personálních standardů OP, jež jsou součástí Standardů kvality (AOP, 2005) má poradna alespoň 2 stálé poradce v pracovně-právním vztahu a ti jsou velmi často doplněni různým počtem dobrovolníků.

Poradenský rozhovor

V občanském poradenství je s klientem veden řízený rozhovor o maximální délce 45min. Postupuje se zde podle tzv. **Eganova modelu**. Ten byl převzat z Velké Británie, jako celá koncepce občanského poradenství, a vychází z poznatků amerického psychologa Gerarda Egana a jeho pojetí řešení problému.

Eganův model se skládá ze tří fází, které je třeba při poradenském rozhovoru mít na paměti.

1. Kde se klient nachází nyní

Průzkum klientovi situace a jak to cítí. Téměř nejdůležitější část. Mnohdy je třeba znát i minulost klienta, jeho zaměstnání, zájmy, návyky. Součástí je také nalézání nových možností-nenechat se strhnout tím, že některé případy měly stejný začátek.

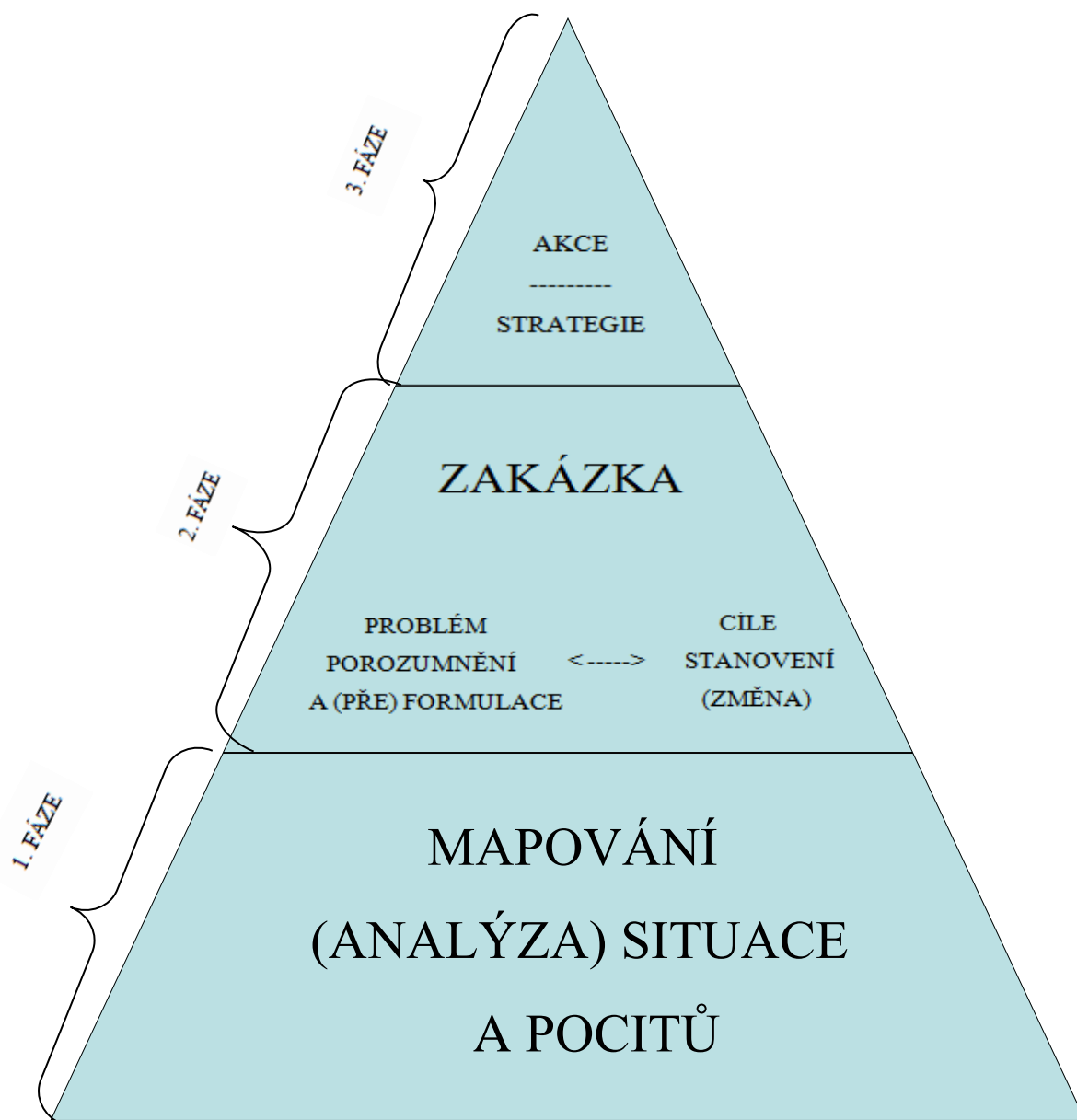
2. Kde klient chce být

Zkoumání možných cílů, jejich zhodnocení a volba. I když mohou být přání klienta nereálná či nesplnitelná, je třeba, aby zazněly. Někdy je toto zaměňováno za to, kde by klient měl být, nikoliv kde být chce. Klientovi se zde pomáhá nalézt možnosti, kde by být mohl.

3. Jak se tam klient dostane

V této fázi již dochází k nabízení různých alternativ řešení, jejich plánování a realizace.

Bliže tento celý proces řízeného rozhovoru znázorňuje následující model pyramidy.



Obr. 3 Poradenský rozhovor dle Eganova modelu

[Zdroj: materiál ze školení Práce s klientem I, upraveno]

Vychází se zde z myšlenky, že každé patro této pyramidy má svůj význam a je třeba dbát na jeho správné zrealizování. Pokud by některá z fází byla zanedbána, hrozí rozpadnutí pyramidy a tedy i narušení práce s klientem.

Je třeba, aby poradce reagoval na aktuální situaci klienta, která se může v průběhu práce s ním měnit. Proto je možné, že se poradce v pomyslné pyramidě bude vracet k předchozím fázím.

Z jednotlivých částí pyramidy je také patrné, jak jsou zhruba jednotlivé fáze poradenského rozhovoru časově náročné.

Nyní podrobněji k jednotlivým fázím:

- **Mapování situace a pocitů**

Na začátku rozhovoru dochází k seznámení se se situací klienta. Poradce se snaží navodit atmosféru důvěry a zjistit vše potřebné včetně toho, zda klient již učinil nějaké kroky pro vyřešení své situace. Pokud by na toto poradce zapomněl, mohlo by dojít k tomu, že by později klientovi nabízel možnosti, které již vyzkoušel.

V zásadě lze říci, že z tohoto pohledu přicházejí do občanské poradny 2 typy klientů. Ti, kteří se po dlouhém období rozhodli svou situaci řešit a ještě k tomu nic nepodnikli a ti, kteří naopak již zkoušeli mnoho, ale jejich problém to nevyřešilo. Je tedy třeba i tuto skutečnost zahrnout při dalším postupu.

V prvním případě, kdy je navštívení poradny klientův první krok k řešení problému, jde především o podporu a jeho ocenění, že se rozhodl situaci řešit a že na to není sám. Dále by měl být klient informován o maximální možné délce jednoho setkání s tím, že je možnost i dalších konzultací.

U klienta druhého typu, který přichází po více pokusech řešení situace, je zapotřebí zvláště udržení jeho motivace pro řešení problému, aby vše nevzdal.

V této fázi se poradce snaží také odhalit kompetence k řešení tíživé situace, které by mohl mít klient a jeho blízké okolí.

Při mapování situace je stěžejní aktivní naslouchání, hovoří především klient. Používá se otevřených otázek, parafrázování, povzbuzování a v případě potřeby usměrňování a taktní stahování zpět k tématu. Poradce by se neměl nechat znepokojovat tím, že v této fázi ho nenapadá řešení, ani by se myšlenkami nad případným řešením problému neměl nechat rozptylovat a narušovat tak své aktivní naslouchání. Na závěr je vhodná sumarizace a shrnutí.

- **Formování cíle**

Další fází, po zjištění co nejvíce informací o klientově situaci, je formulace problému, s kterým přichází a který chce řešit, vymezení toho, čeho by chtěl klient dosáhnout a výsledná formulace zakázky.

Cíl, případně cíle, by měl být:

- konkrétní (nespokojit se s odpovědí: „Chci být šťastný.“, ale dále zjišťovat-„Co přesně to pro Vás znamená?“)
- reálný - úprava konkrétní představy
- dosažitelný - vzhledem ke klientovým možnostem a schopnostem
- měřitelný a s ohledem na čas, který je na dosažení cíle (klienti často přicházejí na poslední chvíli, např. poslední den na podání odvolání)

Při absurdních přáních je efektivní parafrázování s extrémnějšími výrazy, aby klientovi došla absurditu daného cíle.

V případě dílčích cílů se postupuje od nejzávažnějších problémů. Pořadí však určuje klient, což může být pro poradce mnohdy obtížnější přijmout. Kupříkladu, když se klient rozhodne, že nejprve chce řešit vztahové problémy, i když má dluhy na nájmu a hrozí, že nebude mít kde bydlet.

- **Strategie a akce**

Nyní už větší aktivitu přebírá poradce. Je i doporučováno fyzicky odejít od klienta, vyhledat si vše potřebné (např. přesné znění zákonů) a promyslet jaké jsou možnosti řešení. Poradce nabízí různé strategie pro dosažení cíle včetně možných rizik, ale zároveň také sleduje reakce klienta a dává prostor a povzbuzuje ho pro vlastní návrhy.

Po klientově rozhodnutí výběru možnosti, následuje vlastní realizace.

Obecně občanské poradny nabízejí 4 oblasti služeb:

1. **informace s případným odkázáním** - jde o sdělení konkrétní požadované informace (např. předání telefonního čísla či adresy). V případě, že klient shání služby, které občanská poradna neposkytuje, hovoří se o odkázání na kompetentní instituci. I v tomto případě je však doporučováno alespoň zběžné zmapování klientovi situaci, aby bylo jasné, zda je informace dostačující k řešení jeho situace.
2. **radý a předání** - vyšší úroveň služby, při které se probírají veškeré možnosti řešení problému klienta i s možnými úskalími. Pokud poradce zjistí, že pro

řešení klientovi situaci je vhodnější jiné specializované pracoviště, může proběhnout tzv. předání-po souhlasu klienta se poradce zkontaktuje s danou institucí a případně domluví schůzku.

3. **aktivní pomoc** - v tomto případě se jedná o aktivní účast poradce na realizaci řešení problému (pomoc při sepisování dopisů, vyplňování formulářů, vyjasňování obsahu dokumentů), vždy však s ohledem na to, aby šlo o spolupráci a klient se něčemu novému naučil
4. **asistence - doprovázení, vyjednávání a zastupování** - nejvyšší stupeň služeb poradny.
 - Doprovázení poradcem bývá velmi efektivní. Jde o fyzické doprovázení mimo poradnu a podpora klienta, ne však aktivní zasahování. Nejčastěji je využíváno při jednání s úřady.
 - Zastupování klienta lze pouze od poradce jako fyzické osoby, nikoliv od samotné poradny. Jde o zplnomocnění poradce klientem k určitému úkonu, což by se mělo užívat minimálně.
 - Poslední formou asistence je vyjednávání, které obsahuje prvky mediace. Poradce je zde určitým prostředníkem mezi klientem a další osobou. Obě strany by chtěly dojít k řešení, ale pouze spolu se nemohou dohodnout. Avšak na rozdíl od mediátora, který musí být nestranný, poradce zastává práva klienta.

Poslední dvě zmíněné služby, tedy aktivní pomoc a asistenci, však neposkytuje každá poradna.

Některé OP poskytují dále nad tento rámec i služby mediace.

„Není-li možné problém řešit poskytnutím konkrétní rady, kontaktu či jiné pomoci, může klient v občanské poradně najít alespoň zájem pracovníka o jeho problém, čas na naslouchání a emoční podporu.“ (Richterová, 2002, str. 15).

3 Praktická část

3.1 Cíl a výzkumné otázky

Empirická část práce je zaměřena na zjištění odpovědí na hlavní výzkumné otázky, kterými jsou: „Jakou míru jistoty ve svých kompetencích pocítují poradci v občanské poradně?“ a „Je dostačující dosavadní systém vzdělávání občanských poradců?“

Cílem výzkumné sondy je odhalení pohledu občanských poradců na kompetence v rámci jejich profese a také na potřeby v této oblasti.

3.2 Metoda sběru dat

Výzkum byl realizován kombinací kvantitativního dotazníkového šetření a kvalitativních rozhovorů s občanskými poradci.

Kvantitativní metoda dotazníku byla zvolena pro určitou univerzálnost a možné pojetí většího počtu dotázaných poradců. Další výhody této metody jsou, že dotazovaný si sám určí, kdy dotazník vyplní, není ovlivněn osobou tazatele a jde o méně nákladnou metodu (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001).

Doplňující polostrukturované rozhovory slouží pro komplexnější obraz celého výzkumu. Miovský (2006) k této metodě rozhovoru uvádí, že je velmi často používána. Vždy je připraveno určité schéma, které určuje oblast otázek, nicméně jejich pořadí, znění a styl pokládání je možné měnit. Také je určeno tzv. jádro interview, které zahrnuje nejdůležitější témata a dotazy, jež by měly zaznít.

3.2.1 Dotazníkové šetření

Kvantitativní část výzkumu se uskutečnila na základě anonymního elektronického dotazníku určené pro občanské poradce, jehož znění je Přílohou 3 této práce. Odkazy na tento dotazník byly rozposlány na dostupné e-mailové adresy občanských poraden na území ČR.

Dotazník byl rozdělen do 8 sekcí. 1. část obsahovala následující demografické údaje-pohlaví, věk, vystudovaný obor a roky praxe v občanském poradenství.

Ostatní části dotazníku tvořily kompetenční oblasti s jednotlivými kritérii dané kompetence. Bylo sestaveno těchto 7 kompetenčních oblastí:

- Rozvíjet účinnou komunikaci
- Plánování postupu a orientace pracovníka
- Podpora a zplnomocňování klienta
- Intervence, realizace služeb
- Přispívat k rozvoji organizace
- Další odborné vzdělávání
- Technické a administrativní úkony

U každé kompetenční oblasti bylo několik kritérií, u kterých měli poradci určit míru jistoty, kterou u něho pociťují, a to na stupnici 1-10 (1 znamenala silnou nejistotu a 10 naopak silnou jistotu v daném kritériu).

Po každé kompetenční oblasti následovali otázky, zda měli poradci možnost danou kompetenční oblast rozvíjet či prohlubovat v rámci svého studia a dále zda tuto možnost rozvoje měly při práci občanského poradce.

Při sestavování kompetencí jsem vycházela především z materiálů k občanskému poradenství, knihy *Kompetence v praxi sociální práce* (Havrdová, 1999) a svých zkušeností při praxi a následné dobrovolnické spolupráci v jedné z občanských poraden.

Součástí procesu vytvoření souboru kompetencí byla také konzultace s dlouholetým zkušeným občanským poradcem.

3.2.2 Rozhovor

Vzhledem k nižšímu počtu fungujících OP (37) byly pro doplnění výzkumu provedeny rozhovory s občanskými poradci.

Jednalo se o polostrukturované rozhovory, které jsou přepsány v Příloze 4 této práce. Předem byly připraveny určité stěžejní otázky, nicméně jednotlivé rozhovory byly upraveny podle dané situace a poradce. Kupříkladu u poradkyně, která působí v občanském poradenství kratší dobu a zároveň poměrně nedávno skončila studia, jsem se více zaměřila na spojitost se studiem.

Na úvod rozhovorů s poradci byla vždy položena otázka s délkou praxe v občanském poradenství a z jakého důvodu si zvolili práci v OP. Hlavní část rozhovoru doplňovala otázky z dotazníku, jak na oblast kompetencí, tak na oblast dalšího odborného vzdělávání občanských poradců. Pro komplexnější celkový obraz, rozhovor uzavíral dotaz na to, co má daný poradce na občanském poradenství nejraději.

3.3 Analýza získaných dat

V této kapitole jsou blíže rozpracovány výsledky kvantitativního a kvalitativního šetření.

3.3.1 Dotazník

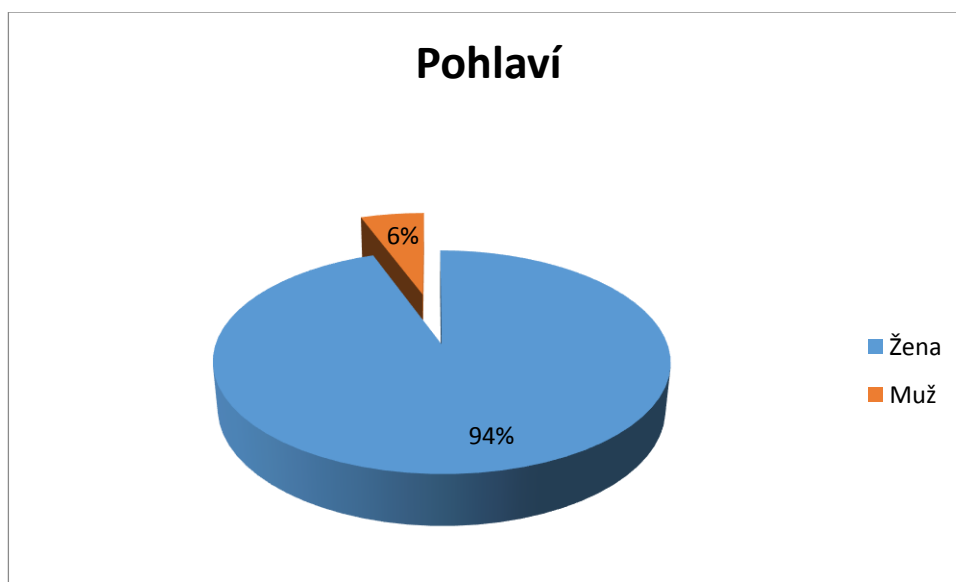
Kvantitativní metodou anonymního elektronického dotazníku bylo získáno 36 plně zodpovězených dotazníků. Někteří poradci jej nevyplnili celý či uzavřeli dotazník ještě před uložením, tudíž data z nich nejsou zahrnuta v analýze.

1. Sekce-demografické údaje

V úvodní části dotazníku poradci zaznamenali následující údaje:

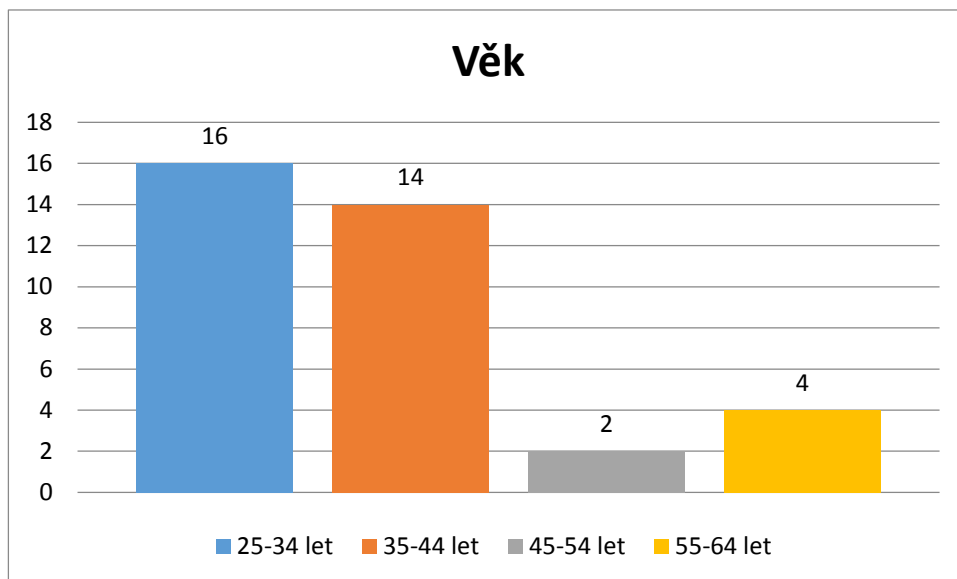
- Pohlaví
- Věk
- Vystudovaný obor
- Roky praxe v občanském poradenství

Z odpovědí vyplývá, že převážná část respondentů jsou ženy, a to celých 94%.



Graf č. 1 Pohlaví [Zdroj: Vlastní zpracování]

Následující graf znázorňuje věkový rozsah poradců, kteří dotazník vyplnili.

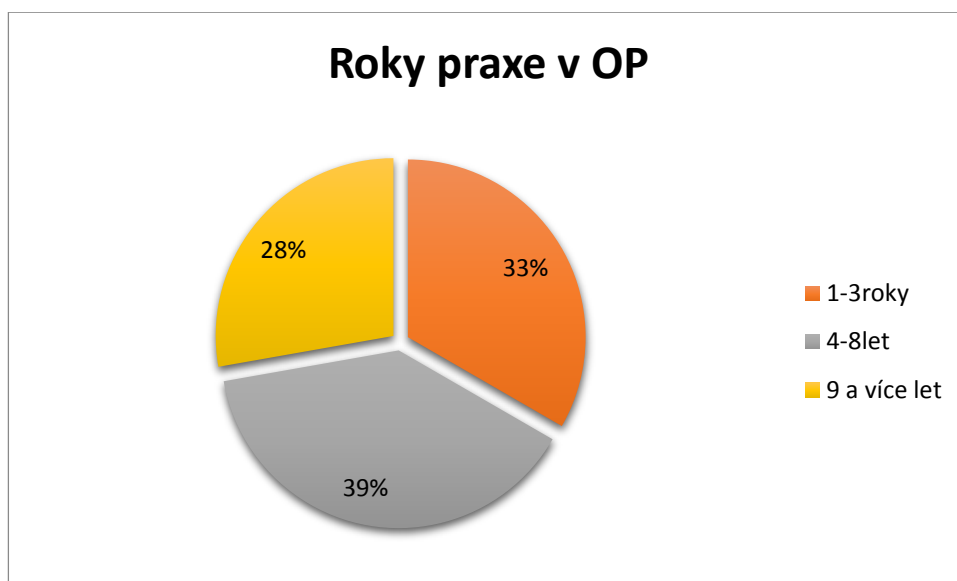


Graf č. 2 Věk [Zdroj: Vlastní zpracování]

Jak je patrné, nejvíce jsou zastoupení poradci ve věku mezi 25 a 44 roky.

Co do vystudovaného oboru dotazovaných, šlo nejčastěji o sociální práci či její podoby jako pastorační, charitativní práce či sociální pedagogika apod. Ti, kteří uvedli, že mají vystudovaný jiný obor, než vyžaduje zákon o sociálních službách č. 108/2006, uvedli, že si doplňují potřebné vzdělání.

Doba praxe poradců, kteří dotazník vyplnili, se pohybovala od 1 roku do 15 let.



Graf č. 3 Roky praxe v OP [Zdroj: Vlastní zpracování]

Ostatní sekce 2-8 jsou již kompetenční oblasti s jednotlivými kritérii, u kterých poradci vždy určovali, jakou míru jistoty v nich pocítují.

Souhrnný graf s výsledky, respektive průměrnou hodnotou míry jistoty poradců, se nachází pod následující specifikací kompetenčních oblastí s jejich kritérii.

2. Sekce-Kompetence Rozvíjet účinnou komunikaci

Tato kompetence se zaměřuje na vytvoření vhodných podmínek pro spolupráci a otevřenou komunikaci, aktivní naslouchání, motivace klienta k participaci.

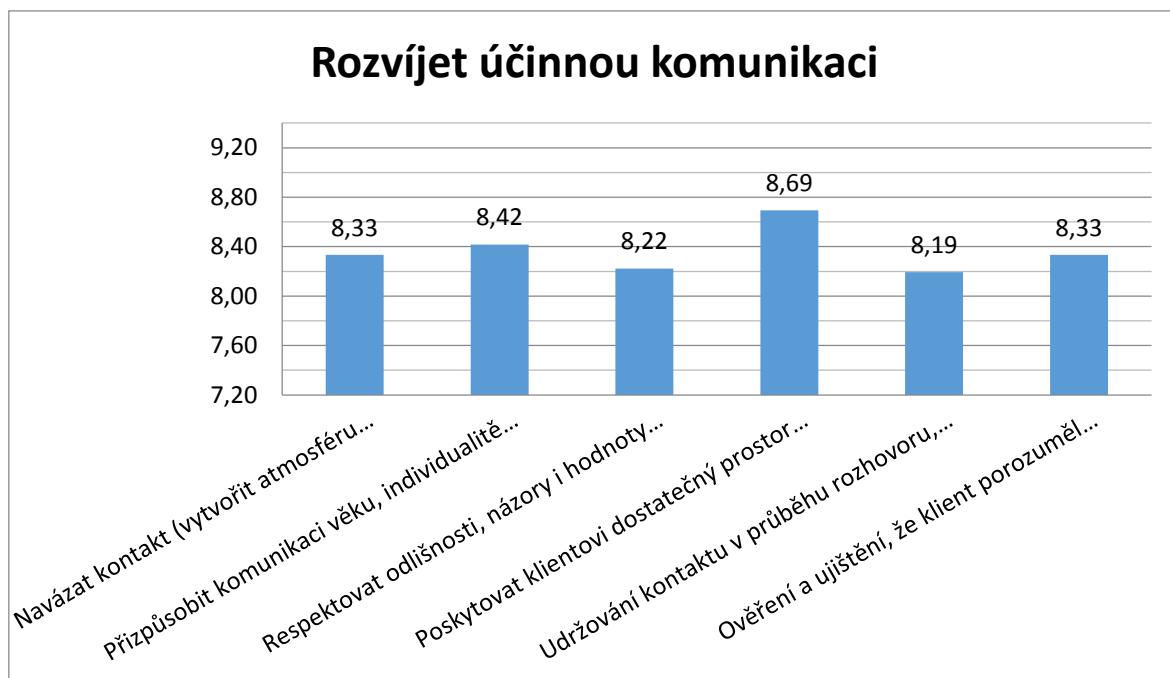
Kompetence byla vymezena kritérii:

- Navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace)
- Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám
- Respektovat odlišnosti, názory i hodnoty klienta
- Poskytovat klientovi dostatečný prostor pro vyjádření pocitů, názorů, popsání situace
- Udržování kontaktu v průběhu rozhovoru, vyjasňování nedorozumění, snižování případné tenze, poskytování a přijímání zpětné vazby
- Ověření a ujištění, že klient porozuměl všemu sdělenému

Průměrná hodnota míry jistoty u této kompetenční oblasti je 8,37.

Nejméně jistí si jsou poradci v kritériu „Udržování kontaktu v průběhu rozhovoru, vyjasňování nedorozumění, snižování případné tenze, poskytování a přijímání zpětné vazby“ – 8,19.

Naopak nejjistěji se cítí v „Poskytovat klientovi dostatečný prostor pro vyjádření pocitů, názorů, popsání situace“ – 8,69.



Graf č. 4 - Plánování postupu a orientace pracovníka [Zdroj: Vlastní zpracování]

Co se týká oblasti vzdělání, 24 respondentů mělo možnost si kompetenční oblast „Rozvíjet účinnou komunikaci“ prohlubovat při studiu. 34 poradců uvedlo, že tuto možnost rozvoje mělo v rámci svého působení v občanském poradenství.

3. Sekce-Kompetence Plánování postupu a orientace pracovníka

Kompetence zahrnuje především získání celkového přehledu o situaci klienta a souvislostech, zjištění jeho potřeb a očekávání, možností a zdrojů, společné vymezení cílů s případnými riziky.

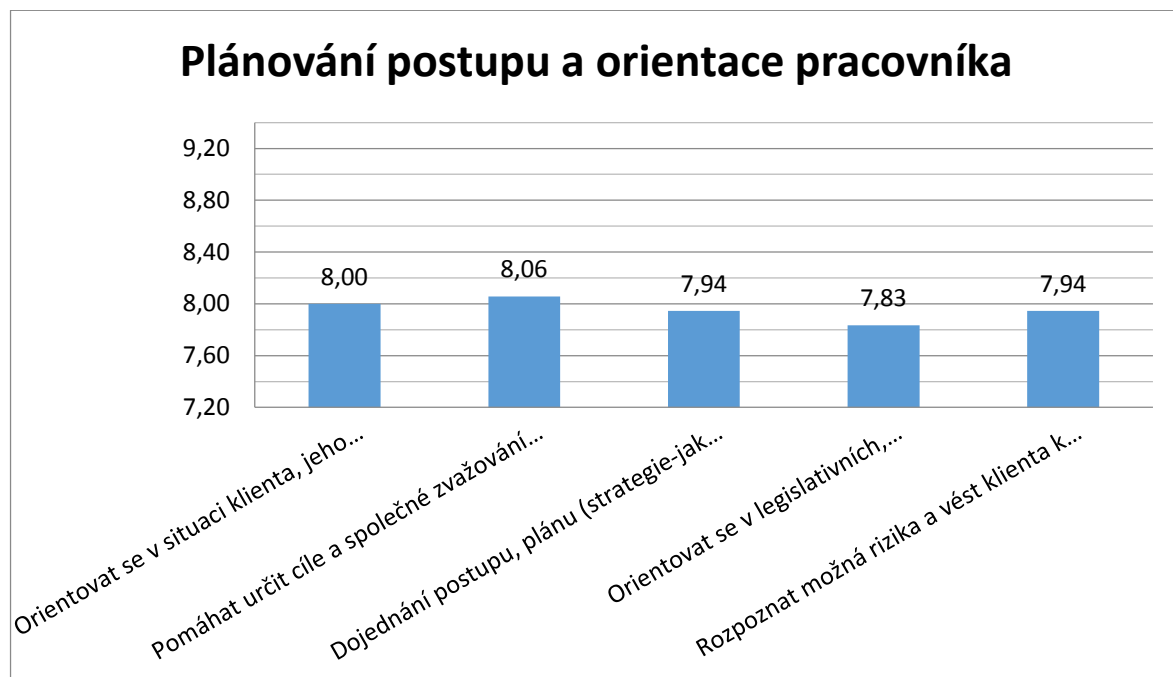
Kritéria této kompetence jsou:

- Orientovat se v situaci klienta, jeho potřebách a možnostech (mapování situace-kde se klient nachází)
- Pomáhat určit cíle a společné zvažování možností (formování cíle; domluvení zakázky-kde chce klient být)
- Dojednání postupu, plánu (strategie-jak se tam klient dostane)
- Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci
- Rozpoznat možná rizika a vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí

Nejnižší míru jistoty pocítují poradci v kritériu „Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci“ – 7,83.

Nejvíce jistí jsou v „Pomáhat určit cíle a společné zvažování možností (formování cíle; domluvení zakázky-kde chce klient být)“ – 8,06.

Průměrná míra jistoty v této kompetenci je 7,96.



Graf č. 5 - Plánování postupu a orientace pracovníka [Zdroj: Vlastní zpracování]

Kompetenci „Plánování a orientace pracovníka“ mělo možnost si rozvíjet 16 poradců v době studia a 32 při práci občanského poradce.

4. Sekce-Kompetence Podpora a zplnomocňování klienta

Rozumí se tím především posílení schopností, znalostí a dovedností klienta a jeho důvěry ve vlastní síly. Podpora a pomoc nést zodpovědnost a hájit svá práva.

Kompetence zahrnuje kritéria:

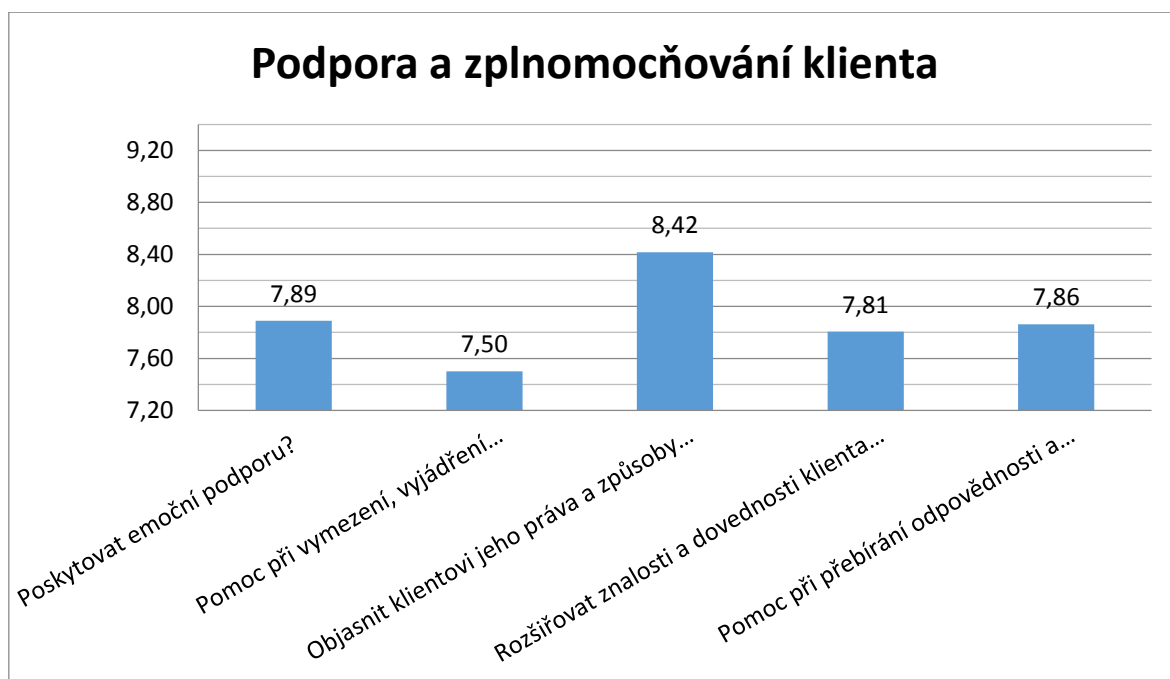
- Poskytovat emoční podporu
- Pomoc při vymezení, vyjádření klientových dovedností a silných stránek
- Objasnit klientovi jeho práva a způsoby jejich uplatnění

- Rozšiřovat znalosti a dovednosti klienta posilující jeho soběstačnost
- Pomoc při přebírání odpovědnosti a uplatňování práv

V této kompetenční oblasti je průměrná míra jistoty 7,89.

Nejvyšší hodnota jistoty je u kritéria „Objasnit klientovi jeho práva a způsoby jejich uplatnění“ – 8,42.

Nejvíce nejistí jsou poradci v „Pomoc při vymezení, vyjádření klientových dovedností a silných stránek“ – 7,50.



Graf č. 6 - Podpora a zplnomocňování klienta [Zdroj: Vlastní zpracování]

Možnost prohloubení kompetence „Podpora a zplnomocňování klienta“ během studia mělo 15 dotazovaných a 26 mělo tuto možnost v rámci své práce v OP.

5. Sekce-Kompetence Intervence, realizace služeb

V této kompetenci je obsaženo poskytování rad, informací a další intervence dle zakázky s případným odkázáním či předáním.

Její kritéria jsou:

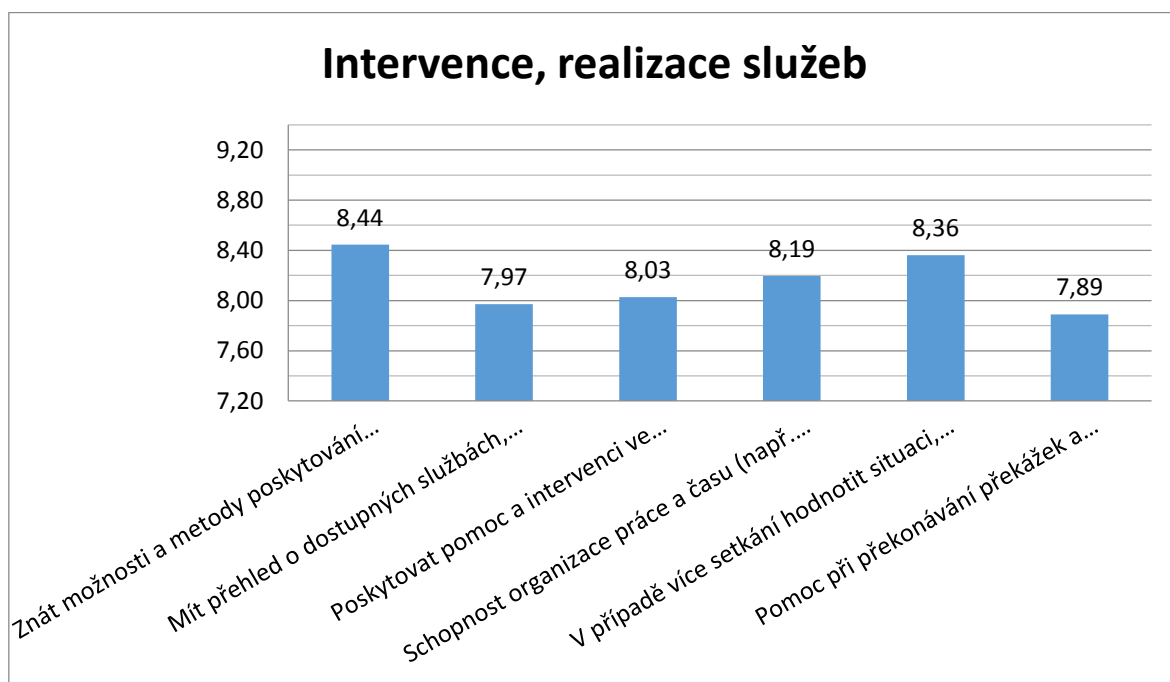
- Znat možnosti a metody poskytování služeb
- Mít přehled o dostupných službách, organizacích a zařízeních

- Poskytovat pomoc a intervenci ve spolupráci s klientem s ohledem na zakázku
- Schopnost organizace práce a času (např. dodržet maximální rozsah setkání), dokázat se rozhodnout a nést za tato rozhodnutí odpovědnost
- V případě více setkání hodnotit situaci, pokroky, změny a efektivitu postupu spolu s klientem
- Pomoc při překonávání překážek a motivovat k dalším krokům

Průměrná hodnota míry jistoty u této kompetenční oblasti je 8,15.

Nejméně jistí si jsou poradci v kritériu „Pomoc při překonávání překážek a motivovat k dalším krokům“ - 7,89.

Naopak nejjistěji se cítí v „Znát možnosti a metody poskytování služeb“ – 8,44.



Graf č. 7 - Intervence, realizace služeb [Zdroj: Vlastní zpracování]

Co se týká oblasti vzdělání, 17 respondentů mělo možnost si kompetenci „Intervence, realizace služeb“ prohlubovat při studiu. 24 poradců uvedlo, že tuto možnost rozvoje mělo v rámci svého působení v občanském poradenství.

6. Sekce-Kompetence Přispívat k rozvoji organizace

Zahrnuje především pracovat odpovědně, přispívat k zlepšování účinnosti služeb, efektivně využívat zdrojů a spolupracovat s kolegy i dalšími organizacemi.

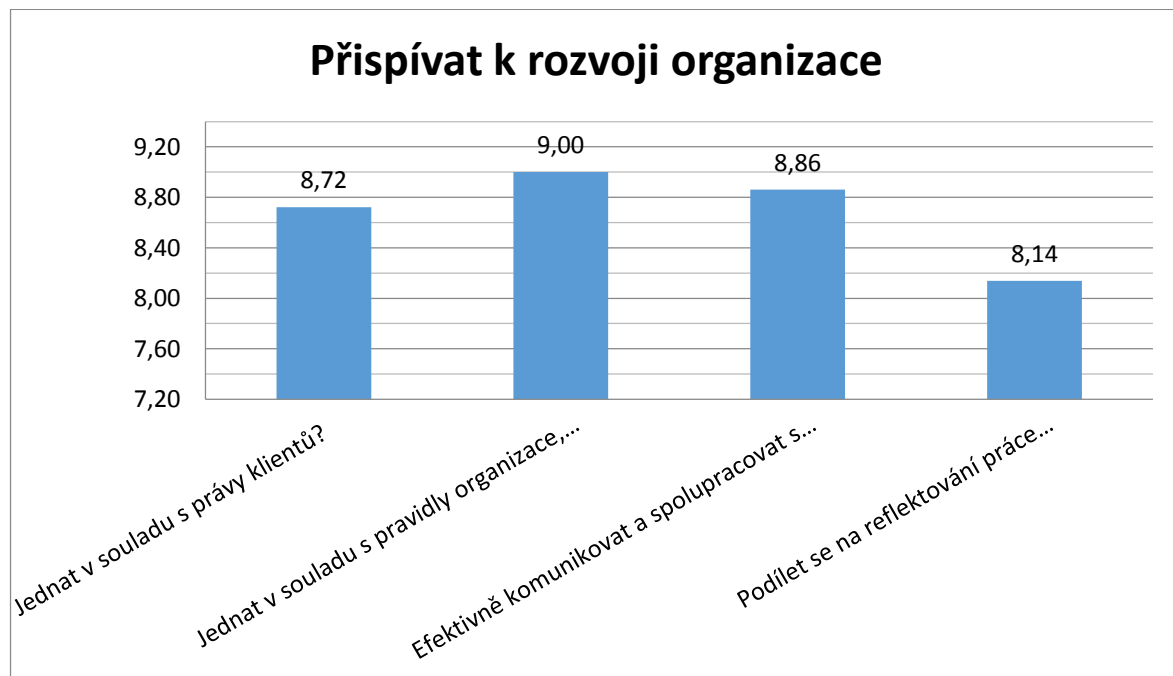
K této kompetenci byli určeny kritéria:

- Jednat v souladu s právy klientů
- Jednat v souladu s pravidly organizace, principy občanského poradenství, jeho chartou a etickým kodexem občanského poradce a přispívat k dobré pověsti pracoviště
- Efektivně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými organizacemi.
- Podílet se na reflektování práce organizace, přispívat ke zlepšení a navrhovat změny

Nejnižší míru jistoty pocítují poradci v kritériu „Podílet se na reflektování práce organizace, přispívat ke zlepšení a navrhovat změny“ – 8,14.

Nejvíce jistí jsou v „Jednat v souladu s pravidly organizace, principy občanského poradenství, jeho chartou a etickým kodexem občanského poradce a přispívat k dobré pověsti pracoviště“ – 9,00.

Průměrná míra jistoty v této kompetenční oblasti je 8,86.



Graf č. 8 - Přispívat k rozvoji organizace [Zdroj: Vlastní zpracování]

Kompetenci „Přispívat k rozvoji organizace“ mělo možnost si rozvíjet 16 poradců v době studia a 15 při práci občanského poradce.

7. Sekce-Kompetence Další odborné vzdělávání

V rámci této kompetenční oblasti jde o zájem a realizaci odborného i osobního rozvoje, sebereflexe a využívání supervize.

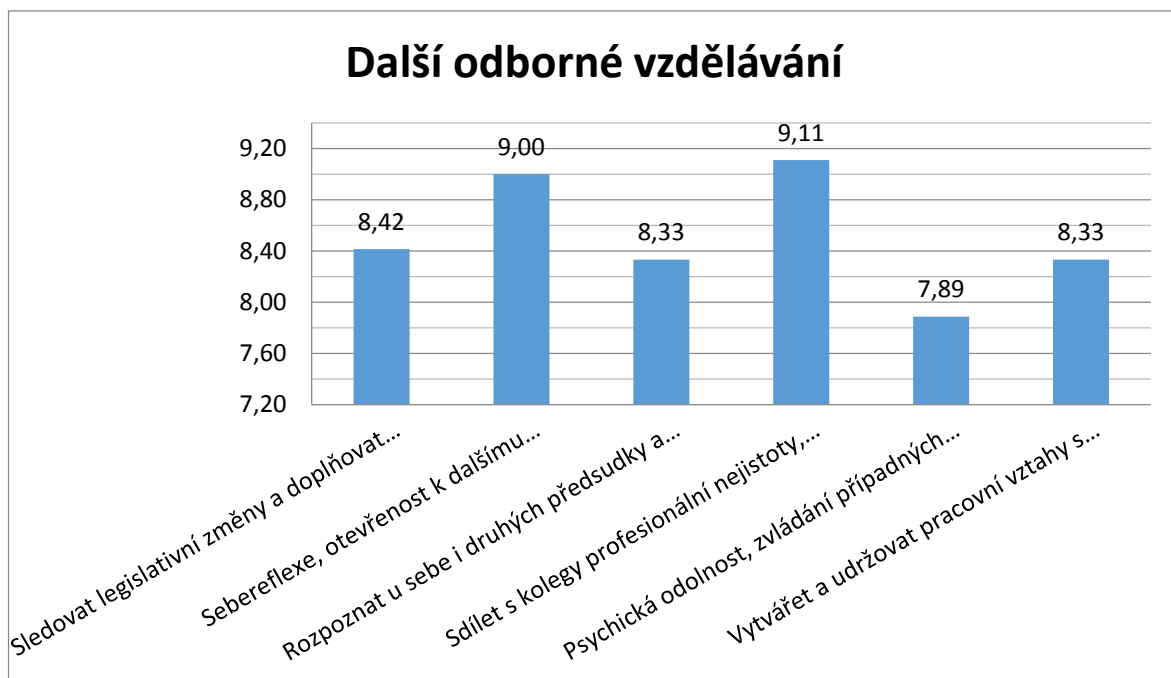
Kritéria této kompetence jsou:

- Sledovat legislativní změny a doplňovat své znalosti i na základě výměny zkušeností.
- Sebereflexe
- Otevřenost k dalšímu vzdělávání
- Rozpoznat u sebe i druhých předsudky a stereotypy, stresy a emoce a nenechat se jimi ovlivňovat
- Nenechat se ovlivnit a zaskočit případnými předsudky klientů (např. chce jednat s někým starším, či s jiným pohlavím, atd.)
- Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, dokázat si říci o radu
- Psychická odolnost, zvládání případných selhání, nezdarů, rozpoznání začínajícího syndromu vyhoření
- Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi.

Nejnižší míru jistoty pocítují poradci v kritériu „Psychická odolnost, zvládání případných selhání, nezdarů, rozpoznání začínajícího syndromu vyhoření“ – 7,89.

Nejvíce jistí jsou v „Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, dokázat si říci o radu“ – 9,11.

Průměrná míra jistoty v této kompetenční oblasti je 8,51.



Graf č. 9 - Další odborné vzdělávání [Zdroj: Vlastní zpracování]

Kompetenci „Další odborné vzdělávání“ mělo možnost si rozvíjet 20 poradců v době studia a 25 při práci občanského poradce.

8. Sekce-Kompetence Technické a administrativní úkony

Rozumí se tím schopnost pracovat s danými zdroji a vést dokumentaci.

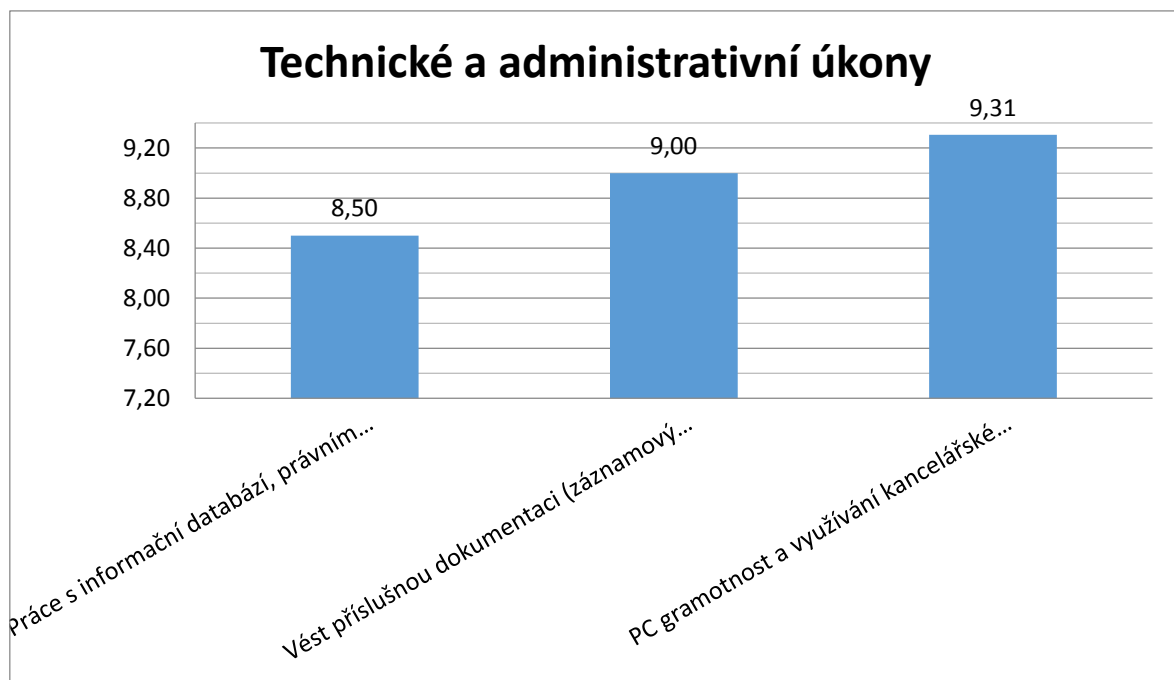
Kompetence byla vymezena kritérii:

- Práce s informační databází, právním systémem ASPI a systémem ISOP
- Vést příslušnou dokumentaci (záznamový arch)
- PC gramotnost a využívání kancelářské techniky (např. tiskárna, kopírka apod.)

Nejvíce jistoty poradci pocítují v kritériu „PC gramotnost a využívání kancelářské techniky (např. tiskárna, kopírka apod.)“ – 9,31.

Nejnižší míra jistoty se ukázala v „Práce s informační databází, právním systémem ASPI a systémem ISOP“ – 8,50.

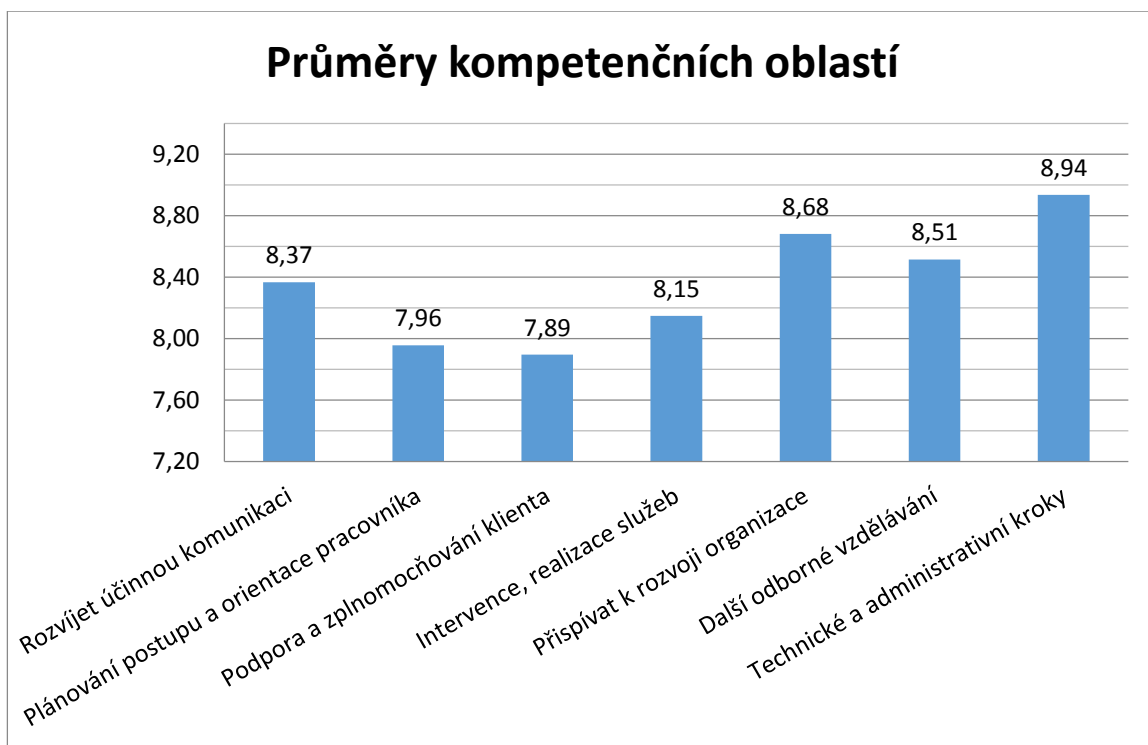
Průměrná míry jistoty u této kompetenční oblasti je 8,94.



Graf č. 10 - Technické a administrativní úkony [Zdroj: Vlastní zpracování]

17 dotázaných uvedlo, že jim bylo umožněno si tuto kompetenci „Technické a administrativní úkony“ rozvíjet při studiu a 12 tuto možnost mělo během práce v OP.

Následuje souhrnný graf míry jistoty v kompetenčních oblastech



Graf č. 11 Průměry kompetenčních oblastí [Zdroj: Vlastní zpracování]

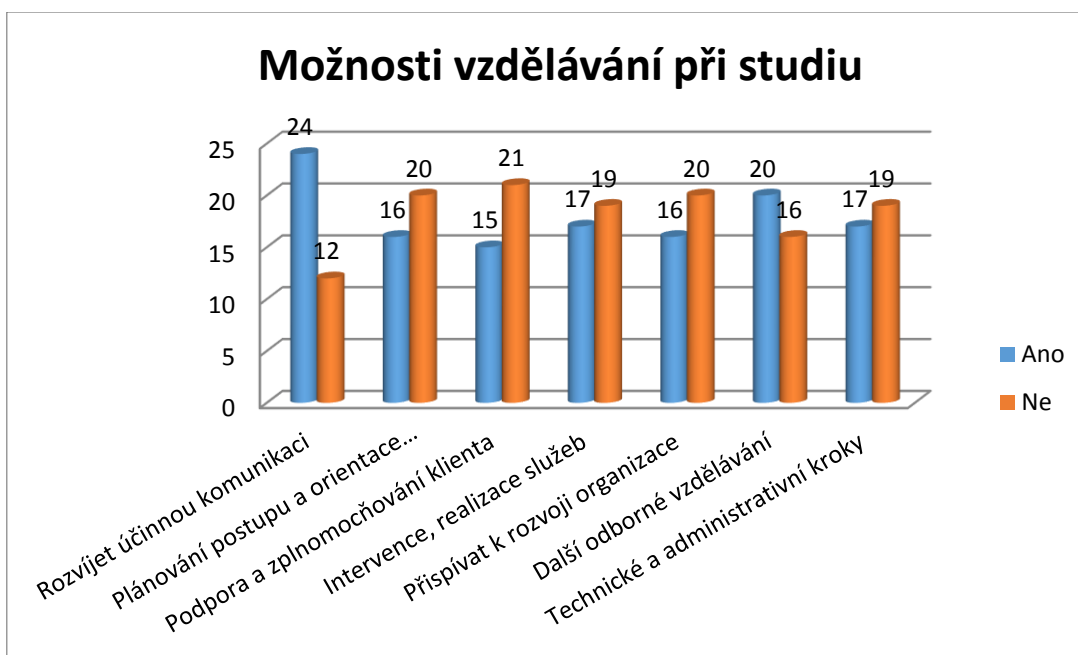
Jak z grafu vyplývá, ve všech kompetenčních oblastech si jsou poradci nadprůměrně jistí. Nejnižší průměrná míra jistoty se zjistila v oblasti „Podpora a zplnomocňování klienta“ (7,89) a naopak nejvíce si poradci věří v oblasti „Technické a administrativní úkony“ (8,94).

Z dotazníkového šetření bylo tedy zjištěno následující pořadí kompetenčních oblastí dle míry jistoty, kterou v nich občanští poradci pociťují:

1. Technické a administrativní úkony
2. Přispívat k rozvoji organizace
3. Další odborné vzdělávání
4. Rozvíjet účinnou komunikaci
5. Intervence, realizace služeb
6. Plánování postupu a orientace pracovníka
7. Podpora a zplnomocňování klienta

Z jednotlivých kritérií je nejobávanější „Pomoc při vymezení, vyjádření klientových dovedností a silných stránek“ – 7,50, které je zahrnuto v kompetenční oblasti „Podpora a zplnomocňování klienta“. Oproti tomu nejvíce jistoty získalo „PC gramotnost a využívání kancelářské techniky (např. tiskárna, kopírka apod.)“ – 9,31, které spadá pod „Technické a administrativní úkony“.

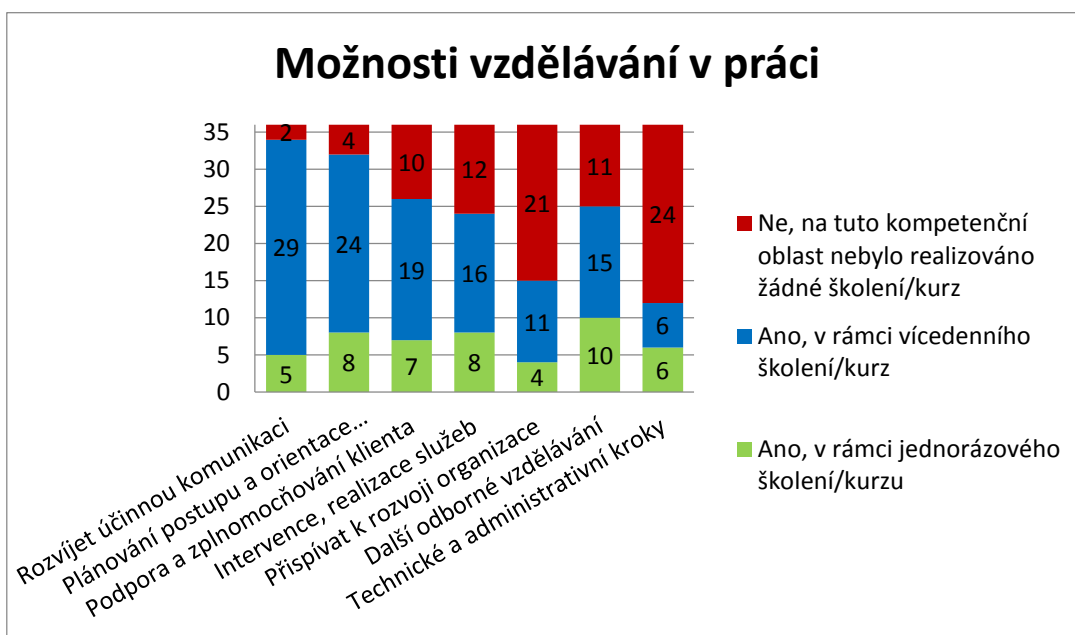
Následující graf shrnuje odpovědi z oblasti vzdělávání, respektive možnosti rozvoje daných kompetencí, během studia.



Graf č. 12 Možnosti vzdělávání při studiu [Zdroj: Vlastní zpracování]

Jak je z grafu patrné, poradci uvedli, že nejvíce při studiu měli možnost rozvíjet a prohlubovat kompetenční oblast „Rozvíjet účinnou komunikaci“ a naopak nejméně oblast „Podpora a zplnomocňování klienta“.

Následuje graf shrnující možnosti vzdělávání v daných kompetenčních oblastech v rámci vykonávání občanského poradenství.



Graf č. 13 Možnosti vzdělávání v práci [Zdroj: Vlastní zpracování]

Z grafu tedy vyplývá, že nejvíce se školení v rámci dalšího odborného vzdělávání občanských poradců věnují oblasti „Rozvíjet účinnou komunikaci“ (stejně jako při studiu) a nejméně v oblasti „Technické a administrativní úkony“. Lze však říci, že tato skutečnost negativně neovlivnila míru jistoty poradců v této oblasti, jelikož z kompetenčních oblastí je na prvním místě. Dále je patrné, že převažují školení vícedenní nad jednorázovými.

3.3.2 Rozhovor

Pro doplnění a komplexnější obraz kompetencí občanských poradců byly ještě provedeny 3 polostrukturované rozhovory s občanskými poradci, respektive poradkyněmi. Ženy byly zvoleny i z toho důvodu, že byly většinově zastoupené ve vyplněných dotaznících.

Rozhovorů se zúčastnily poradkyně s odlišnými roky praxe v práci občanského poradce, a to s mnohaletou praxí 12 let, poradkyně se 4 letou praxí a také poměrně nováček-poradkyně, co působí v OP 1 rok.

Následuje postupné shrnutí všech rozhovorů a porovnání se získanými daty z dotazníkového šetření.

Rozhovor č. 1

První rozhovor byl proveden s poradkyní, jež má z dotazovaných nejdelší praxi v tomto oboru, tedy 12 let. K práci občanského poradce se dostala, dalo by se říci náhodou, když se poohlížela po novém zaměstnání po rodičovské dovolené. Obecně za těžší aspekt pro občanské poradce pokládá pojmout veškeré potřebné právní znalosti v aktuálním znění. Pro ni osobně bylo zpočátku obtížnější naučit se vyhledávat informace, mít potřebné znalosti a také dokázat jednat s určitými typy lidí.

Z jejího pohledu nelze určit jaké kompetenční oblasti z dotazníku jsou nejzásadnější pro práci v OP, jelikož každá je důležitá a jedna bez druhé by nemohly správně fungovat. Zmiňuje, že i když u některých klientů někdy postačí psychická opora a vyslechnutí, převažuje potřeba právních znalostí.

U této poradkyně jsem využila léta její praxe a více jsem se zaměřila na určité potvrzení informací, které jsem doposud měla. V oblasti školení a kurzů pro občanské poradce bylo řečeno, že povinné školení je pouze úvodní „Práce s klientem“ a ostatní jsou již dobrovolná. Kromě tohoto úvodního školení pro nové poradce se konají 2x ročně školení na tzv. informační databázi, kde se probírají největší právní změny, které nastaly a aktuální témata. Tyto školení zajišťuje AOP a OP si na ně přispívají v rámci ročního poplatku Asociaci-jedna z položek je právě na tato školení. Další nabídky školení a kurzů jsou od vzdělávacích organizací, placené přímo dané organizaci.

Pokud by tato poradkyně měla možnost na dosavadním systému dalšího odborného vzdělávání občanských poradců něco změnit, nevyužila by ji, nic by měnit nechtěla. Jak je systém nastaven nyní je pro ni vyhovující, jak rozsahem, tématy, tak co do četnosti konání. Není žádná oblast, kterou by pro své další vzdělávání preferovala.

Na občanském poradenství oceňuje, že je užitečné a vítá, že jde častěji o krátkodobější práci s klientem. Také zmiňuje spokojenost s kolegy.

Rozhovor č. 2

Další poradkyní, s kterou byl proveden rozhovor, měla za sebou zatím rok v OP. K rozhodnutí věnovat se občanskému poradenství jí přispěla praxe, kterou tam absolvovala ještě v rámci studia a tato práce ji zaujala. Zajímají ji veškerá odvětví práva, která i vystudovala.

Na dotaz, do jaké míry si myslí, že ji studia na tuto práci připravila, odpověděla, že poměrně dobře a pokud by šla do poradny hned po studiu, byl by začátek v OP jednodušší. Obtížnější pro ni tedy zpočátku bylo právě oprášit veškeré znalosti a pak také znovu se více zaměřit na práci s klientem, na osobní kontakt, jelikož v předchozím zaměstnání převažovala administrativa a práce s PC.

Vzhledem k poměrně nedávnému nástupu této poradkyně do OP, neměla zatím tolik možností na školení, nicméně s těmi, která absolvovala (úvodní školení „Práce s klientem“ a 2 školení k informační databázi), byla spokojena a byla pro ni přínosná. Vyhovoval ji rozsah i frekvence, s kterou se školení konala. Stejně jako poradkyně z 1. rozhovoru by na tomto dosavadním vzdělávacím systému občanských poradců nic neměnila a také vyloženě nějakou oblast či téma na vzdělávání nepreferuje. Spíše by ráda dále získávala informace a nabývala potřebné znalosti.

Na občanském poradenství má nejraději pestrost případů, a že některé informace a zkušenosti jsou přínosné a využitelné i pro ni, do jejího života.

Rozhovor č. 3

Poslední rozhovor byl s poradkyní, která se práci občanského poradce věnuje kolem 4let. Práci v OP chtěla zkusit, zajímala ji. Tou dobou právě ukončila předchozí zaměstnání na úřadu práce, kde ji nevyhovovala silná rutina.

V začátcích pro ni bylo těžší obsáhnout právní znalosti všech odvětví. V předchozí práci se zaměřovali na pracovní právo, to je ale jen 1 položka z potřebných oblastí. Právě právní znalosti a jejich udržování pokládá i za to, co by mohlo obecně dělat poradcům problémy.

Jako poradkyně z rozhovoru č. 1 i tato poradkyně uvedla, že nelze říci, která z kompetenčních oblastí z dotazníku je méně či více důležitá. Z jejího pohledu by bylo jedině možné určit jaká kompetenční oblast či kritérium převažuje v určité fázi práce s klientem.

V oblasti dalšího odborného vzdělávání občanských poradců také uvedla, jako poradkyně č. 1, že mají k dispozici úvodní školení „Práce s klientem“ a po té 1x za půl roku školení k informační databázi a pak další komerční nabídky, které si musí hradit zvlášť a po nějaké době praxe ještě školení „Práce s klientem II“, na celkové oživení a oprášení. Současný systém ji, jako ostatním poradkyním z rozhovorů, vyhovuje a neměnila by ho. Určitou konkrétní oblast, kterou by upřednostňovala k dalšímu vzdělávání také nemá, ale později zmínila složitější záležitosti jako třeba oddlužení.

Na práci občanského poradce nejvíce oceňuje, že jde o zajímavou a nerutinní práci. Také ji velmi vyhovuje určitá přirozenost, kterou se občanské poradenství poskytuje.

Shrnutí

I když byly rozhovory prováděny s poradkyněmi s odlišnou délkou praxe v občanském poradenství, v zásadních bodech hlavní části rozhovoru došlo ke shodě. Poradkyně shledávají za obtížnější právní znalosti a jejich aktuálnost a naopak za málo problémovou pokládají komunikační oblast. Dále se všechny poradkyně shodly, že jsou spokojené s tím, jak je nastaven současný systém dalšího odborného vzdělávání občanských poradců a žádná z účastnic rozhovorů by jej neměnila, ani co do obsahu, rozsahu či četnosti konání.

V porovnání se získanými daty z dotazníkového šetření by se dalo říci, že kompetenční oblast „Rozvíjet účinnou komunikaci“ a oblast „Přispívat k rozvoji organizace“, jejíž kritéria také zahrnují komunikaci, spolupráci s kolegy a jednání v souladu s principy občanského poradenství, jejich chartou a etickým kodexem, patří skutečně k těm, ve kterých jsou si občanští poradci více jistí. V rozhovorech jako nejobtížnější zaznívalo obsáhnutí potřebných právních znalostí všech odvětví, což lze zahrnout pod kompetenční oblast „Plánování postupu a orientace pracovníka“, konkrétně kritérium „Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci“, což také v této oblasti vyšlo jako kritérium

s nejnižší mírou jistoty, a to 7,83 oproti nejvyšší hodnotě 8,06 v této oblasti, která patří kritériu „Pomáhat určit cíle a společné zvažování možností (formování cíle; domluvení zakázky-kde chce klient být)“.

V oblasti dalšího odborného vzdělávání občanských poradců bylo z dotazníků zjištěno, že se všemi školeními, kterých se dotazovaní zúčastnili, byli spokojeni, respektive nebyl opomenut žádný důležitý aspekt dané problematiky. I v rozhovorech poradkyně uvedly, že školení jim vyhovují.

4 Závěr

Cílem práce bylo zjištění kompetencí, které jsou potřebné pro práci občanského poradce a jaký pohled na to mají sami poradci. K dosažení tohoto pohledu bylo v rámci empirické části práce použito dotazníkové šetření spolu s doplňujícími rozhovory.

Provedený výzkum poskytuje odpovědi na položené výzkumné otázky.

První z otázek se zaměřovala na to, jakou míru jistoty občanští poradci pocítují ve svých kompetencích. Jako nejjistější kompetenční oblast se ukázala oblast „Technické a administrativní úkony“, následovala oblast „Přispívat k rozvoji organizace“, po té oblast „Další odborné vzdělávání“, dále kompetenční oblast „Rozvíjet účinnou komunikaci“ a méně jistoty poradci uvedli, že pocítují v oblasti „Plánování postupu a orientace pracovníka“ a nejnižší míra jistoty dle dotazníku vyšla u oblasti „Podpora a zplnomocňování klienta“. Nicméně i u této kompetenční oblasti byla míra jistoty vysoká, a to 7,89 z 10 maximálně možných. Za velmi pozitivní pokládám, že zúčastnění poradci ve všech kompetenčních oblastech uvedli nadprůměrnou míru jistoty (vezmeme-li, že průměrná hodnota je 5,5, vzhledem ke stupnici 1-10, kde 1 znamenalo silná nejistota a 10 silná jistota). I v doplňujících rozhovorech dotazované poradkyně uvedly, že za více obtížné pro občanské poradce pokládají právní znalosti a naopak komunikace s klienty i kolegy je oblast s vyšší mírou jistoty.

Druhá výzkumná otázka byla položena na systém vzdělávání občanských poradců, a zda je dostačující. Všichni dotazovaní neshledali žádné nedostatky, respektive nebyly žádné důležité aspekty opomenuty, na všech školeních, kterých se za dobu svého působení v OP, zúčastnili. Celková spokojenost se systémem dalšího odborného vzdělávání občanských poradců zazněla i od poradkyň při rozhovorech. Dále lze říci, že z dotazníkového šetření vyplývá, že systém dalšího vzdělávání pro občanské poradce je vhodně nastaven. Na kompetenční oblasti, ve kterých si poradci jsou nejvíce jisti, neprobíhá tolik školení a kurzů. Ty jsou uskutečňovány především na kompetence, kde poradci pocítují míru jistoty nižší.

Dalšími rozšiřujícími tématy, o které by bylo možné výzkum ke kompetenci občanských poradců doplnit a celkově jej prohloubit, by mohlo být zaměření na to, co by poradcům pomohlo ke zvýšení jistoty v dané kompetenci. V oblasti vzdělávání občanských poradců by mohlo jít o rozšíření, když se na danou kompetenci školení nekonalo, zda to poradci pokládají za problém a jestli z tohoto důvodu pocítují nedostatky v dané oblasti.

Případně celkové zaměření na vzdělávání v rámci studia-jaký obor, případně obory více připraví na práci občanského poradce.

5 Seznam použité literatury

I. Monografie a články:

- CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.
- DRAPELA, J. V., HRABAL, V. a kol. *Vybrané poradenské směry*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7184-011-4.
- DRYDEN, W. *Counselling in a Nutshell*. London: Sage Publications. Thousand Oaks and New Delhi. 2006. ISBN 978-0-8572-114-4.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O. a kol., *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, M. *Rozhovor in Sociální práce* 4/2013, str. 6-7.
- RICHTEROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Praha: Socioklub, 2002. ISBN 80-86484-02-5.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SURYNEK, A, KOMÁRKOVÁ R., KAŠPAROVÁ E. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Managment Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.
- TREVITHICK, P. *Social work skills*. Buckingham: Open University Press, 2000. ISBN 0 335 20699 9.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999. ISBN 80-85850-69-9.
- VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 987-80-247-1770-8.

VETEŠKA, J. *Teorie a praxe kompetenčního přístupu ve vzdělávání*. Praha: Educa Service, 2011. ISBN 978-80-87306-09-3.

II. Elektronické zdroje:

Asociace občanských poraden. *Charta občanských poraden* [on-line]. Praha, 1998. [cit. 2014-09-28]. Dostupný z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>

Asociace občanských poraden. *Etický kodex občanských poradců* [on-line]. Praha, 1998. [cit. 2014-09-28]. Dostupný z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>

Asociace občanských poraden. *Standardy kvality občanských poraden* [on-line]. Praha, 2005. [cit. 2014-09-28]. Dostupný z: <http://www.obcanskeporadny.cz/ke-stazeni/>

Citizens Advice. *Citizens Advice annual report 2013/2014* [on-line]. Londýn, 2014. [cit. 2014-12-7]. Dostupný z:

http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/publications/annualreports/citizens_advice_annual_report_2013_2014.htm

MPSV. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [on-line]. Česká republika [cit. 2014-09-28]. Dostupný z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

Registr firem. *Asociace občanských poraden* [on-line]. Česká republika [cit. 2014-09-28]. Dostupný z: <http://www.registrfirem.cz/asociace-obcanskyh-poraden-p76364.html>.

6 Seznam obrázků

OBR. 1 MODEL KOMPETENCE	12
OBR. 2 ROZMÍSTĚNÍ PORADEN NA MAPĚ ČR.	30
OBR. 3 PORADENSKÝ ROZHOVOR DLE EGANOVA MODELU	35

7 Seznam grafů

GRAF Č. 1 POHLAVÍ	41
GRAF Č. 2 VĚK.....	42
GRAF Č. 3 ROKY PRAXE V OP	42
GRAF Č. 4 - PLÁNOVÁNÍ POSTUPU A ORIENTACE PRACOVNÍKA	44
GRAF Č. 5 - PLÁNOVÁNÍ POSTUPU A ORIENTACE PRACOVNÍKA	45
GRAF Č. 6 - PODPORA A ZPLNOMOCŇOVÁNÍ KLIENTA.....	46
GRAF Č. 7 - INTERVENCE, REALIZACE SLUŽEB	47
GRAF Č. 8 - PŘÍSPÍVAT K ROZVOJI ORGANIZACE	48
GRAF Č. 9 - DALŠÍ ODBORNÉ VZDĚLÁVÁNÍ	50
GRAF Č. 10 - TECHNICKÉ A ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY	51
GRAF Č. 11 PRŮMĚRY KOMPETENČNÍCH OBLASTÍ	51
GRAF Č. 12 MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ PŘI STUDIU	52
GRAF Č. 13 MOŽNOSTI VZDĚLÁVÁNÍ V PRÁCI	53

8 Seznam zkratek

OP	Občanská poradna
AOP	Asociace občanských poraden
ASPI	Automatizovaný systém právních informací
ISOP	Informační systém občanských poraden
NCVQ	National Council for Vocational Qualifications (organizace ve Velké Británii zaměřující se na rozvoj vzdělání vycházející z kompetencí různých profesí)

9 Seznam příloh

PŘÍLOHA 1.	I
PŘÍLOHA 2.	II
PŘÍLOHA 3.	IV
PŘÍLOHA 4.	XIII

PŘÍLOHA 1.

Charta občanských poraden

1. Občanské poradny jsou nezávislé nevládní organizace nezřizované za účelem zisku.
2. Občanské poradny usilují o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
3. Na základě analýzy problémů, s kterými se lidé potýkají, pak prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, aplikační praxe a na neřešené problémy, a tím přispívají k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.
4. Občanské poradny poskytují informace, rady a případnou další pomoc ve stanovených oblastech. Jde zejména o problematiku sociální, pracovněprávní, bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, spotřebitelskou, dluhovou a lidských práv.
5. Občanské poradny své služby poskytují bezplatně, nezávisle, důvěrně a nestranně. Služby musí být poskytovány neutrálně (bez hodnocení nebo ovlivnění jinými názory či zájmy) a s ohledem na situaci klientů.
6. Občanské poradny zachovávají důvěrnost sdělených problémů a respektují právo klientů vystupovat v občanské poradně anonymně. Bez souhlasu klienta může být důvěrnost prolomena jen v případech stanovených zákonem.
7. Občanské poradny respektují rozhodnutí klientů a podporují je k samostatnému jednání.
8. Pokud občanská poradna nemůže s určitým problémem pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může poskytnout potřebnou radu nebo pomoc.

(AOP, 1998)

PŘÍLOHA 2.

Etický kodex občanského poradce

1. Občanský poradce je nezávislý:

- při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem klienta a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,
- pokud je jeho nezávislost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

2. Občanský poradce je nestranný,

- při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřípustná diskriminace,
- nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,
- pokud je jeho nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

3. Občanský poradce je diskrétní,

- zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,
- mlčenlivosti poruší pouze na základě výslovného souhlasu klienta, či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost klienty předem upozorňuje.

4. Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch,

- výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny.

5. Občanský poradce respektuje klienty,

- uvědomuje si, že účelem poradenství je splnit zakázku klienta a nikoliv očekávání poradce a proto respektuje právo klienta na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
- respektuje lidskou důstojnost klienta a poskytuje službu způsobem, který odpovídá klientovým schopnostem a možnostem.

6. Občanský poradce usiluje o svůj odborný růst,

- uvědomuje si, že klienti spoléhají na odbornou úroveň služby a proto

samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných kurzech i dalšími vhodnými formami neustále prohlubuje a rozšiřuje své odborné znalosti.

7. Občanský poradce dbá o to, aby nepoškodil klienta,

· poradce si uvědomuje limity svých možností a schopností, navzdory případným očekáváním klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec.

(AOP, 1998)

PŘÍLOHA 3

Dotazník

Pohlaví:

Věk:

Vystudovaný obor:

Roky praxe v občanském poradenství:

Zvolte na stupnici 1-10 jakou míru jistoty pocítujete u dané kompetence.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

I. Kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci

Vytvoření vhodných podmínek pro spolupráci a otevřenou komunikaci, aktivní naslouchání, motivace klienta k participaci.

- Navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace)

1-10

- Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám

1-10

- Respektovat odlišnosti, názory i hodnoty klienta.

1-10

- Poskytovat klientovi dostatečný prostor pro vyjádření pocitů, názorů, popsání situace.

1-10

- Udržování kontaktu v průběhu rozhovoru, vyjasňování nedorozumění, snižování případné tenze, poskytování a přijímání zpětné vazby

1-10

- Ověření a ujištění, že klient porozuměl všemu sdělenému

1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

II. Kompetence: Plánování postupu a orientace pracovníka

Získat celkový přehled o situaci klienta a souvislostech, zjištění jeho potřeb a očekávání, možností a zdrojů. Společné vymezení cílů s případnými riziky.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Orientovat se v situaci klienta, jeho potřebách a možnostech (mapování situace-kde se klient nachází).

1-10

- Pomáhat určit cíle a společné zvažování možností (formování cíle; domluvení zakázky-kde chce klient být)

1-10

- Dojednání postupu, plánu (strategie-jak se tam klient dostane)

1-10

- Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci.

1-10

- Rozpoznat možná rizika a vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí

1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

III. Kompetence: Podpora a zplnomocňování klienta

Posílení schopností, znalostí a dovedností klienta a jeho důvěry ve vlastní síly. Podpora a pomoc nést zodpovědnost a hájit svá práva.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Poskytovat emoční podporu

1-10

- Pomoc při vymezení, vyjádření klientových dovedností a silných stránek

1-10

- Objasnit klientovi jeho práva a způsoby jejich uplatnění

1-10

- Rozšiřovat znalosti a dovednosti klienta posilující jeho soběstačnost.

1-10

- Pomoc při přebírání odpovědnosti a uplatňování práv

1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

IV. Kompetence: Intervence, realizace služeb

Poskytování rad, informací a další intervence dle zakázky s případným odkázáním či předáním.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Znáť možnosti a metódy poskytovania služieb
1-10
- Mít přehled o dostupných službách, organizacích a zařízeních
1-10
- Poskytovat pomoc a intervenci ve spolupráci s klientem s ohledem na zakázku
1-10
- Schopnost organizace práce a času (např. dodržet maximální rozsah setkání),
dokázat se rozhodnout a nést za tato rozhodnutí odpovědnost
1-10
- V případě více setkání hodnotit situaci, pokroky, změny a efektivitu postupu spolu
s klientem
1-10
- Pomoc při překonávání překážek a motivovat k dalším krokům.
1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano

- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

V. Kompetence: Přispívat k rozvoji organizace

Pracovat odpovědně, přispívat k zlepšování účinnosti služeb, efektivně využívat zdrojů a spolupracovat s kolegy i dalšími organizacemi.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Jednat v souladu s právy klientů.
1-10
- Jednat v souladu s pravidly organizace, principy občanského poradenství, jeho chartou a etickým kodexem občanského poradce a přispívat k dobré pověsti pracoviště.
1-10
- Efektivně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými organizacemi.
1-10
- Podílet se na reflektování práce organizace, přispívat ke zlepšení a navrhovat změny.
1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

VI. Kompetence: Další odborné vzdělávání

Zájem a realizace odborného i osobního rozvoje, sebereflexe a využívání supervize.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Sledovat legislativní změny a doplňovat své znalosti i na základě výměny zkušeností.
1-10
- Sebereflexe.
1-10
- Otevřenost k dalšímu vzdělávání.
1-10
- Rozpoznat u sebe i druhých předsudky a stereotypy, stresy a emoce a nenechat se jimi ovlivňovat.
1-10
- Nenechat se ovlivnit a zaskočit případnými předsudky klientů (např. chce jednat s někým starším, či s jiným pohlavím, atd.)
1-10
- Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, případně si dokázat říci o radu
1-10
- Psychická odolnost, zvládání případných selhání, nezdarů, rozpoznání začínajícího syndromu vyhoření
1-10
- Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi

1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

VII. Kompetence: Technické a administrativní kroky

Schopnost pracovat s danými zdroji a vést dokumentaci.

1=vůbec nemám zvládnuté (**silná nejistota**) až **10**=mám zvládnuté (**silná jistota**)

- Práce s informační databází, právním systémem ASPI a systémem ISOP

1-10

- Vést příslušnou dokumentaci (záznamový arch)

1-10

- PC gramotnost a využívání kancelářské techniky (např. tiskárna, kopírka apod.)

1-10

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci svého studia?

- Ano
- Ne

Měl/a jste možnost rozvíjet, prohlubovat tuto kompetenční oblast v rámci kurzu/školení za dobu své praxe v občanském poradenství?

- Ano, v rámci **jednorázového** školení/kurzu
- Ano, v rámci **vícedenního** školení/kurzu
- Ne, **nebylo možné se zúčastnit** (z kapacitních důvodů již nebylo možné se školení/kurzu zúčastnit)
- Ne, na tuto kompetenční oblast **nebylo realizováno žádné** školení/kurz

Pokud Ano (zúčastnil/a jste se nějakého školení/kurzu na tuto kompetenční oblast), bylo, dle Vašeho úsudku, v dostatečném rozsahu?

- Ano
- Ne, jeden či více důležitých aspektů bylo opomenuto. Uveďte jaké aspekty byly opomenuty

PŘÍLOHA 4

Přepisy rozhovorů s občanskými poradci

Rozhovor č. 1

J: Nejprve bych Vám chtěla poděkovat, že jste si udělala čas na tento náš rozhovor. Ten bude vycházet, navazovat na dotazník, co už jste vyplňovali elektronicky. Můžeme začít?

P1: Jistě.

J: Na začátek bych se zeptala, jak dlouho již působíte v občanském poradenství?

P1: Bude to už 12 let.

J: Vybavíte si, z jakého důvodu jste si zrovna OP zvolila pro svou práci?

P1: Spíš jsem to tak zkusila. Byla jsem 12 let doma s dětmi a pak jsem se rozhodovala, kam půjdu do práce. V době, kdy začínali PC a ta kancelářská technika, tak já byla doma a neměla jsem s tím zkušenosti, bála jsem se vůbec někam nastoupit. Po studiích jsem nějakou dobu pracovala jako sekretářka, ale s touto prací už jsem po rodičovské nepočítala. Tak jsem se začala tak rozhlížet, poptávat se po známých a jedna známá se zmínila, že její kamarádka dělá právě v OP. Zašla jsem se tam tedy podívat, pak tam začala dělat jako dobrovolník, pak na zkrácený úvazek a pak na plný.

J: Takže to nebyl nějaký dlouhodobější plán a jasné rozhodnutí.

P1: Vůbec ne, nevěděla jsem, do čeho jdu. Vždy jsem se spíš bála úřadů, zákonů a podobných věcí. Nikdy by mě nenapadlo, že bych dělala tuto práci. Chtěla jsem dělat něco užitečného, takže jsem se byla ptát třeba ve Fondu ohrožených dětí, v Dětském krizovém centru a všude na mě neměli čas nebo že teď nikoho nehledají nebo ať přijdu za týden až tam bude někdo kompetentní... Když to tady, když jsem přišla do poradny, vedoucí se mě hned ujala, všichni byli moc milí a tak jsem si řekla, že do toho půjdu. Nejdříve jsem v rámci toho dobrovolnictví chodila jen tak 1x týdně na různé porady a hodně pozvolna mě nechali si zvykat na to prostředí.

J: To zní opravdu příjemně.

Když bychom se teď společně podívali znovu na ten dotazník, který jsem zasílala. Tady vidíte vypsané kompetence, které v dotazníku byly. Dalo by se říci, která z těchto kompetencí byla pro Vás nejobtížnější, když jste začínala s občanským poradenstvím?

P1: Naučit se vyhledávat informace, to bylo nejtěžší. A pak také vyrovnat se s určitými typy klientů, např. kteří očekávali, že budou jednat s právníkem. Někteří klienti byli v té otázce, na kterou se přišly zeptat mnohem vzdělanější než já. Na začátku, když na mě vypálili nějakou otázku, tak jsem třeba nejdříve vůbec nevěděla o co jde a kde to hledat. Tak z toho byly ty nejhorší pocity, že selžu v té práci. Ta práce s klientem, komunikace apod. byla taková přirozená, s tím jsem problémy neměla. Jak jde člověk i na ten úvodní kurz Práce s klientem, tak tam si spoustu věcí zkusí, tak pak v praxi už to nebylo tak těžké. Nevím jak objektivně.

J: V pořádku, jde o Váš pohled.

P1: Pak ještě naučit se pracovat s typy klientů, se kterými jsem se obecně nerada setkávala. Mám ale velké štěstí, protože jak v poradně, ve které jsem začínala, ta už je zrušená, tak tady, jsou skvělí lidé. Když něco nešlo, v něčem jsem si nebyla jistá, nikdo mi nic nevyčítal, vždy jsme si o tom popovídali.

J: To je skvělé. Pracovní prostředí dělá hodně.

P1: Právě.

J: A co myslíte, že je obecně pro občanské poradce nejtěžší?

P1: Obecně co dělá problémy? To je věc hrozně individuální. To je věc vedoucího, jakmile vidí, že poradce selhává v těch důležitých věcech, že neumí jednat s klientem nebo mu říká nesprávné informace, tak je to na něm aby zasáhl. Akorát mě napadá, že je taková větší nejistota v těch zákonech, že se navzájem doptáváme. To, že ale člověk něco neví, neznamená, že není kompetentní, když se doptává. Sice má člověk třeba nějaké mezery, ale zeptá se na to. Já se taky ještě ptám, buď tady kolegů nebo v jiné poradně nebo nějakého konzultanta, kterého máme k dispozici.

J: Rozumím. A když bychom to vzaly z opačné strany - v čem si myslíte, že si jsou občanští poradci nejjistější?

P1: To může mít také každý jinak. Ale myslím, že, pokud bychom to vzaly podle toho dotazníku, tak by to bylo ta komunikační oblast.

J: Dobrá. Zůstaneme ještě u těch kompetencí. Jaké kompetence jsou podle Vás, takové nejzásadnější pro práci občanského poradce?

P1: To se takhle nedá říct. Nemůže se nějaká vyčlenit, protože jedna bez druhé pořádně nefunguje. Maximálně by se dalo říct, že by se bez všeho ostatního daly podávat pouze informace. V podstatě e-mailové dotazy toto splňují. Osobní poradenství se nedá dělat jinak. I když jsou i případy, kdy se člověk přijde zeptat pouze na jednu konkrétní věc

nebo chce jen vytisknout znění nějakého paragrafu. Ale když jde o klasické setkání, posezení s klientem, tak se nedá říct, co je důležitější. Bez znalosti zákonů by se jednalo jen o psychickou podporu, což tedy někdy stačí, ale většinou se to bez nějaké znalosti v právní oblasti neobejde.

Podle těch kompetencí z dotazníku, řekněme, že když třeba pracovník tolik nespolupracuje s dalšími organizacemi, tak v tom běžném provozu to tolik nevadí.

Nebo přispívat k rozvoji organizace. Ne všude to jde. Když jsem např. byla v té předešlé poradně, která byla pod Charitou, tak jsem nemohla přispívat nijak. Charita měla jasně daná pravidla a nenechala si do toho mluvit. Já mohla tak přispívat k příjemnému pracovnímu klimatu.

J: Rozumím, ne vždy má člověk tu možnost.

P1: Přesně tak.

Člověk se nějak chová, něco dělá, něco zná a vyloženě takhle to zaškatulkovat úplně nejde.

J: Nedá se to takhle specifikovat, to chápu.

A je třeba něco, co byste k těm kompetencím doplnila?

P1: Ne. Ono, to není špatné, to takhle vidět napsané, ale je hrozně těžké říci, že něco je důležitější a něco zvládám líp nebo hůř.

J: Rozumím.

A teď kdybychom to vzaly z pohledu školení a těch kurzů. Je kromě toho úvodního povinného školení Práce s klientem, ještě nějaké školení vyloženě povinné?

P1: Ne, pak už je to vlastně nabídka vzdělávání. Poradny si ho platí, je to jedna z položek, na kterou si přispívají do Asociace OP. Když to poradny nevyužívají, tak je to jejich volba, ale už se i uvažovalo, že by to mělo být povinné. Myslím ale, že většina na ty školení jezdí, bývají dobré. Jen je problém, když je to nějaká vzdálená poradna a má dojet na školení do Prahy nebo Brna, navíc ještě nocleh, protože jsou ta školení většinou 2 denní, tak jde také o to, jestli na to mají peníze.

J: To určitě.

P1: Nebo se to dělá tak, že na to školení jede 1 zástupce z té poradny a ostatním to pak přetlumočí, což je fajn, ale není to úplně ono.

J: Rozumím. A je takto nastavený systém dalšího vzdělávání občanských poradců, dle Vašeho názoru, celkově dostačující, vyhovující?

P1: Je. Zase vícekrát než 2x ročně, jak to teď je, tak by se to ani nezvládalo organizačně. My třeba musíme zavřít, když jdeme na školení. A stejně se nejvíce vzděláváme sami, tím jak radíme. A ta školení jsou dobrá, že to buď opráší ty informace, co už člověk měl, znal a nebo se dozví víc k něčemu, s čím se setkal zatím okrajově. Teď jsme byli třeba minulý týden v Brně a bylo tam odškodňování pracovního úrazu. Už jsme se s tím setkali, dělali jsme to, ale když to někdo takhle hezky podá a shrne, má to určitě svůj význam. Já myslím, že je to dobře nastavené.

Pak je tedy ještě to povinné další vzdělávání X hodin jako povinnost sociálního pracovníka.

J: A tato školení se na to vztahují? Mohou se započítat do těchto hodin?

P1: Tohle ano. Je tam tedy nějaký poměr, kdy se tam může zahrnout odborné vzdělávání, které zajišťuje organizace, ve které člověk pracuje. Je to napsané přímo v tom zákoně, kolik to může být procent a hodin. Naštěstí to není nijak sankcionováno, ono to není tak jednoduché naplnit. My měli období, kdy jsme neměli vůbec peníze na nějaké kurzy, stojí třeba na 1 člověka 1 denní kurz 1500Kč. I když by se nám leckteré to školení líbilo, ale ty finance na to nebyly.

J: To jsou opravdu vysoké částky. A nabídka kurzů jde většinou od Asociace OP nebo od nějakých spřízněných organizací?

P1: Tak to úvodní povinné školení Práce s klientem zajišťuje Asociace, ta ještě zajišťuje i to školení 2x ročně k informační databázi. Většinou je tam oblast dluhů, spotřebitelství, bydlení, takové to nejčastější, co v poradnách řešíme a pak chodí další nabídky od institucí, které se zabývají vzděláváním, a to jsou ty placené. Někdy někdo nabízí v rámci nějakého projektu i školení zdarma, když se nám hodí, tak se ho snažíme využít, ale jinak si my žádná školení nepoptáváme, že by pro nás dělali.

J: A můžete si sami říci na jaké téma byste chtěli ty školení, co jsou přes Asociaci?

P1: Ano, vždy se nás ptají na jaké téma bychom školení chtěli, takže když se sejde více hlasů, tak nám ho dají. Nebo když se změní nějaký zákon nebo se chystají nějaké větší změny, tak na to máme školení. To sleduje právník, který je na Asociaci. A myslím, že to vybírá dobře.

J: Tak to je ideální. A je třeba nějaká oblast, kompetence, ve které byste se chtěla vzdělávat více?

P1: Jestli nějakou oblast vyloženě preferuji?

J: Ano.

P1: To ne. Ta školení jsou fajn, zvlášť když se povede vybrat dobrého lektora, tak je to příjemné to mít vše pěkně oživené a takhle shrnuté.

J: Rozumím. A pokud byste měla možnost něco na tomto systému dalšího vzdělávání občanských poradců něco změnit, našla byste něco?

P1: Já bych to neměnila.

J: Výborně. My se blížíme do závěru našeho rozhovoru. A tak bych se chtěla takhle na konec zeptat-co máte na občanském poradenství nejraději?

P1: Já jsem ráda, že tady většinou s klienty nepracujeme dlouhodobě, mně vyhovuje tento styl práce, že se s klientem vidím 1x nebo 2x, případně víckrát, pokud je to třeba oddlužení, ale že je to takové rychlé. Nevyhovovalo by mi třeba dělat v manželské poradně nebo v azylovém domě, kde se s těmi klienty pracuje třeba rok a hodně se poznají, vytvoří si k sobě i nějaký větší vztah. A pak jsem tu moc spokojená s kolegy. Teď mě ještě napadá, co je vlastně na 1. místě, že je tahle práce užitečná. Už to беру tak automaticky, že jsem to nejprve nezmínila.

J: Výborně. Já mockrát děkuji za Váš čas a názory. Ať se Vám i poradně daří.

P1: Děkuji, Vám také.

Rozhovor č. 2

J: Chci Vám nejdříve poděkovat, že jste si udělala čas na tento náš rozhovor. Bude se převážně týkat dotazníku, kterým jsem zasílala. Můžeme začít?

P2: Ano.

J: Nejprve bych se zeptala, jak dlouho již působíte v občanském poradenství?

P2: Nedávno to byl 1 rok.

J: A jaký byl důvod Vašeho rozhodnutí věnovat se občanskému poradenství?

P2: Už když jsem tady byla na praxi, to jsem dostudovala práva, tak se mi tu moc líbilo. Vlastně co klient to jiná kauza. Člověk si procvičí různé odvětví práva a jelikož mě právo baví, tak o to více mě to baví tady. Pokaždé je to opravdu něco jiného, i když přijdou 2 osoby se stejným problémem, není to to samé.

J: Je to takové pestré.

P2: Přesně tak.

J: A když byste se ohlédla za Vaším studiem. Jak byste řekla, že Vás studium práva na tuto práci občanského poradce připravila?

P2: Myslím, že když bych šla hned po škole sem, tak mě na to připravila zhruba na 60%, ale že jsem mezitím ještě pracovala jinde, tak ty vědomosti ze studia už nebyla tak čerstvá. Když bych šla hned, tak myslím, že by to šlo. Ve škole jsme probíraly oblasti práva, co se řeší i tady a některé věci by se daly opravdu využít.

J: Výborně. A když bychom se vrátily k tomu dotazníku, který jste vyplňovala. Tady vidíte vypsané kompetence, které v dotazníku byly. Dalo by se říci, která z těchto kompetencí byla pro Vás nejobtížnější, když jste začínala s občanským poradenstvím?

P2: Pro mě nejtěžší? Jelikož jsem 2 roky dělala jedinou oblast práva, finanční právo a byla to hlavně administrativa a práce s PC, tak bylo asi nejobtížnější naučit se zase jednat s klientem a samozřejmě ty znalosti. Vše si oprášit.

J: Rozumím. A teď z pohledu školení a kurzů. Jste tady kratší dobu, stihla jste už nějaké další, jiné školení než to úvodní Práce s klientem?

P2: Když jsem sem nastoupila, tak jsem měla ta školení k informační databázi, tam jsem si začala oprašovat ty znalosti práva. Tohle školení bylo asi měsíc po tom, co jsem nastoupila a teď nedávno bylo další, což mi dost pomohlo.

J: Dalo by se říci v čem konkrétně Vám pomohlo?

P2: Tak celkově se rozkoukat a lépe se zaběhnout. Udělat si obrázek, jak na klienty a i v těch právních věcech.

J: Skvěle. A když byste měla zhodnotit ty zatím proběhlá školení, jak Vám vyhovovaly, jak se Vám líbily?

P2: Byly moc fajn. Jak už jsem zmínila, tak mi opravdu pomohly. A myslím, že jsou i četností tak akorát. Stejně, změny v zákonech si člověk musí hlídat hlavně sám, ale to patří k té práci. Školení nám pak dotváří takový obraz k té dané problematice.

J: Pokud byste mohla ten systém dalšího vzdělávání občanských poradců nějak změnit, čím nebo jak byste ho upravila, změnila?

P2: Mně to takhle vyhovuje, takže bych ani nic nechtěla měnit.

J: Dobrá. A je třeba nějaká kompetenční oblast, ve které byste se chtěla více vzdělávat?

P2: Celkově potřebuji co nejvíce čerpat znalosti. Jsem tu poměrně krátce, takže toho ještě nevím tolik, co kolegové, tak s nimi ještě dost spolupracuji. Hodně se ptám, když to nemůžu dohledat nebo si nejsem jistá kde začít hledat.

J: Jak se říká, zkušenosti jsou k nezaplacení.

P2: To určitě.

J: My se blížíme ke konci našeho rozhovoru. Chtěla byste k tomu, co jsme si tady řekli, případně třeba k těm kompetencím z dotazníku, něco dodat?

P2: Nic mě nenapadá.

J: Já se tedy ještě na závěr zeptám, když byste měla říct, co máte na občanském poradenství nejraději, co by to bylo?

P2: Tak pro mě hlavně ta pestrost, co dotaz to jiná oblast a sáhodlouze se neřeší 1 případ. Člověk se tady leccemu přiučí i pro sebe do života, co pak může využít.

J: Výborně. Já tedy moc děkuji za Váš čas a názory. A hodně štěstí Vám i poradně.

P2: Díky.

Rozhovor č. 3

J: Na začátku Vám chci především poděkovat, že jste si udělala čas na tento náš rozhovor. Půjde o takové doplnění k dotazníku, co už jste vyplňovali elektronicky. Můžeme začít?

P3: Mhm.

J: Nejprve bych se tedy zeptala, jak dlouho jste občanským poradcem?

P3: Zhruba 4 roky.

J: A vybavíte si z jakého důvodu jste se rozhodla zrovna pro tuto práci?

P3: Lákalo mě to. Chtěla jsem to zkusit. Tou dobou jsem skončila v předchozí práci, to jsem dělala na úřadu práce a tam už jsem nechtěla pokračovat. Na úřadu to bylo pořád to samé, samá evidence, dávky. Občanské poradenství je mnohem zajímavější, alespoň tedy pro mě.

J: Rozumím. A když bychom se vrátily právě k těm začátkům. Tady jsou vypsány ty kompetence z dotazníku. Dalo by se říci, co pro Vás bylo tenkrát nejtěžší se naučit?

P3: Tak určitě ty právní znalosti. Na úřadu jsme sledovali to pracovní právo, ale v ostatním jsem se ze začátku dost ztrácela.

J: Mhm. A pokud bychom to teď vzaly více obecněji. Co myslíte, že je obecně pro občanské poradce nejobtížnější z těchto vypsáných kompetencí?

P3: No to těžko říct, u každého to může být něco jiného. Ale tak obecně asi taky ty právní znalosti. Přeci jen být stále v obraze ve všech možných odvětví není jen tak.

J: To není.

P3: Takže asi to. Ale je to jen můj názor.

J: V pořádku, jde právě o Váš pohled. A když byste měla říci, v jaké z těch kompetencí by si obecně mohli být občanští poradci více jistí, jaká by to byla nebo byly?

P3: Myslím, že komunikace s klientem a podobně, to jde tak přirozeně. To se mi právě na občanském poradenství líbí, že je takové přirozené.

J: Chápu. A ještě co se týká těch kompetencí, které myslíte, že jsou, dle Vašeho názoru, takové nejdůležitější?

P3: Tak to Vám vážně nepovím. Nemyslím, že by se dalo říct, že nějaké jsou víc důležité a nějaké míň. Jedině by se dalo ještě říct, v jaké fázi se co více používá. Třeba na začátku toho setkání s klientem je důležitá komunikace, hodně i ta neverbální, ujišťování se, doptávání a podobně. A v té další fázi to společné hledání možností a cest k řešení. No, nedá se vyčlenit jen některá z těch kompetencí.

J: Rozumím.

Ted' bych se ráda zaměřila na oblast dalšího odborného vzdělávání, školení a kurzy. Co máte v této oblasti k dispozici?

P3: Tak 2x ročně jsou školení na tzv. informační databázi, tam se probírá to, co prošlo velkými změnami nebo co je takové nejaktuálnější a pak jsou nějaké další nabídky kurzů, ale ty si musíme platit zvlášť. A pak je ještě to úplně úvodní Práce s klientem+je ještě Práce s klientem II, což se dělá po nějakých letech praxe pro takové oživení.

J: Jak Vám tento systém vzdělávání vyhovuje?

P3: Mně vyhovuje, neměnila bych ho.

J: A je třeba nějaká kompetence, ve které máte zájem se vzdělávat více?

P3: To bych neřekla. Možná ty složitější záležitosti, jako je třeba oddlužení.

J: To chápu. My se blížíme k závěru našeho rozhovoru, tak než položím závěrečnou otázku, zeptala bych se, jestli byste něco ještě chtěla dodat?

P3: Ne, díky, nechtěla.

J: Dobrá, mám tedy poslední takový shrnující dotaz-co máte na práci občanského poradce nejraději?

P3: Že jde o zajímavou práci, která není rutinní. Když bych to porovnála s tím úřadem práce, kde jsem dříve dělala, tak tam bylo vše dané předpisy a nebyl zrovna moc prostor na nějaký individuální přístup. A tady? Jde vlastně o takové popovídání, na které je dost času a pomáhá.

J: Výborně. My jsme tedy na konci našeho rozhovoru. Já moc děkuji za čas, co jste se mnou strávila a za Vaše názory.

P3: Nemáte zač. Bylo to náhodou příjemné.

J: To jsem jedině ráda a přeji ať se Vám i poradně daří.

P3: Díky, taky ať se daří.